

**Relato anual di Nationale  
ombudsman,  
Ombudsman pa mucha i  
Ombudsman pa veterano  
tokante 2019**

REGLA KONTROL!

**Relato anual di Nationale ombudsman,  
Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa  
veterano tokante 2019**

REGLA KONTROL!



## Kontenido

<b>Prólogo</b>	<b>2</b>
<b>Guia kon pa lesa</b>	<b>4</b>
<b>1. Trabou di Nationale ombudsman</b>	<b>5</b>
1.1 Debe i pobresa	9
1.2 Aksesu na fasilidatnan	17
1.3 Digitalisashon	27
1.4 Protekshon di derechonnan	32
1.5 Partisipashon i bos	38
1.6 Hulanda Karibense	44
1.7 Internashonal	47
<b>2. E trabou di Ombudsman pa mucha</b>	<b>49</b>
2.1 Derechonnan di mucha ta sentral	49
2.2 Tratado pa derechonnan di mucha komo kompas pa ayudo na mucha	50
2.3 Trabou di Defensor di pueblo (Ombudswerk)	53
2.4 Investigashonnan struktural i proyektonan	54
2.5 Konseho riba maneho i legislashon ku regulashon	55
2.6 Informashon tokante derechonnan di mucha	56
2.7 Partisipashon di mucha i hóben	57
2.8 Koperashon lokal i internashonal	57
2.9 Hulanda Karibense	57
2.10 Trabou na sifra	58
<b>3. E trabou di Ombudsman pa veterano</b>	<b>60</b>
3.1 Veteranonan na Hulanda	60
3.2 Bista riba e kehonan na 2019	61
3.3 Investigashonnan	62
3.4 Resultadonan di investigashonnan anterior di Ombudsman pa veteranonan	65
3.5 Ken ta hasi un yamada na Ombudsman pa veterano?	67
3.6 Tokante kiko ta keha?	68
3.7 Bista den futuro di Ombudsman pa veterano 2020	68
3.8 Internashonal	69
<b>4. Nos hendenan</b>	<b>71</b>

## PRÓLOGO

«Regla kontrol!» Esei ta e título di e relato anual kolektivo di Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano tokante 2019. Ta un gritu di kurason ku aña pasá nos a tende na práktikamente kada tereno ku nos ta aktivo den dje. E manera riba kua nos a regla kos ku otro último añanan, a bira masha kompliká. Sigur tambe pa siudadanonan. Mas i mas nan mester hasi i regla kos nan mes. Demasiado biaha no ta masha kla serka ken nan por akudí pa yudansa òf apoyo. E responsabilidad ta serka gobièrnu òf serka e instansha privá ku ta ehekutá? Anto ora munisipionan laga otro instanshanan ehekutá sierto tarea, ken finalmente ta responsabel? P'e motibu ei hende tin di haber ku un gobièrnu ku nan no konosé mas. Esei ta pidi pa un gobièrnu ku ta «regla kontrol». Regularmente esei ta nifiká ku gobièrnu mester tuma kontrol ofer di partidonan, ku na su enkargo, ta hasiendo trabounan pa siudadanonan. Anto mes tantu biaha esaki ta pidi pa ámtenarnan ku tin «espasio pa regla kos», pa nan usa esaki pa yuda siudadanonan òf pa referí na un hende ku por yuda. Pero e reakshon nunca por ta: «Pues no ta aki bo mester ta».

Desentralisashon di tareanan di gobièrnu por lo pronto no a trese gobièrnu i siudadano mas serka di otro, pero hustamente a engrandesé e distansha. Ademas, siudadanonan frekuentemente ta mira i eksperensí e manera di traha kompliká i innesesario di organisashonnan di ehekushon grandi. Tur esei no únikamente ta engrandesé e distansha fisiko, pero tambe ta afektá e konfiansa mutuo entre siudadano i gobièrnu. Siudadanonan no sa kiko ta kiko mas i ta pidi instanshanan (gubernamental) pa regla kontrol.

Aña 2019 tabata un aña importante tantu pa Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha komo pa Ombudsman pa veteranonan. E aña akí pa Ombudsman pa mucha a marka e di trinta aniversario di e Tratado pa derechonan di mucha, aña den kua a lansa e plan *E mihó desishon pa e mucha*. E Tratado pa derechonan di mucha ta pará sentral den tur kos ku Ombudsman pa mucha ta hasi. Esei ta kuminsá na tuma bon desishon den interes di e mucha. Kon e Tratado pa derechonan di mucha ta yuda nos den esaki bo ta lesa den e relato anual akí. Ombudsman pa veterano ta originá di e Lèi di veterano ku a dreña na vigor na 2014. Aña 2019 tambe tabata un bon momentu pa reflekshoná riba sinku aña di Lèi di veterano. Anto na 2019 a mensioná e tareanan prinsipal di Nationale ombudsman pa di binti aña eksplísitamente den konstitushon.

Komplehidat, falta di kontrol i e desesperashon di siudadanonan pa motibu di esaki, mas i mas ta bini dilanti durante nos investigashonnan i nos kontakto ku siudadanonan i profeshonalnan ku diariamente ta yuda hende ku problemanan ku nan tin ku gobièrnu. Manera Halina di 16 aña, ku diferente biaha a wòrdu interná a base di un asina yamá *crisisplaatsing* na un instituto di ggz pa hóbenan. Kada biaha despues di algun dia ta mand'é kas i kada biaha un òf dos dia despues e ta na e instituto di nobo. E ta wardando pa por risibí un tratamentu intensivo i pa tempu largu, pero niun instituto ke tuma responsabilidad pa e ayudo i e listanan di espera ta largu. Mientrastantu, Halina no ta haña yudansa i su problemanan ta sigui krese.

Of veterano Rick, ku despues di tabata na un mishon na Afganistan a bini bèk ku PTSS (posttraumatisch stressyndroom). El a hañ'é ku tur tipo di problema i el a pèrdè strea di nort. Na Defensie el a pidi un penshun di

invalides Militar. Husgamentu di su petishon ta asina kompliká i a tarda asina largu, ku riba esei kasi e tabatin problema di sèn. P'e tambe kontrol ta esensial.

Siudadano tin derechi riba un trato korekto, tambe na momentu ku gobièrnu dal un paso atras. Hustamente e fokus riba e aktuashon di gobièrnu korekto, ta hasi ku Nationale ombudsman por aserká gobernashonnan ei kaminda e perspektiva di siudadano ta na peliger. Pa Ombudsman pa mucha e Tratado pa derechonnan di mucha ta forma e kompas i pa Ombudsman pa veterano e obligashon pa mantené sekretu profeshonal spesial. Di e manera ei nos ta yuda siudadanonan, veteranonan, mucha- i hóbenan ku ta pega den nan kontakto ku instanshanan (gubernamental). Ei kaminda ta trata servisionan públiko ku ta na interes general, tin un ròl pa Nationale ombudsman, independiente di ken ta ehekutá. Pa sigui yuda hende i pa yama atenshon di gobièrnu.

Mas ku nunca siudadano i polítika ta spera mas di gobièrnu. Regularmente problemanan ta parse di ta masha kompleho i no limitá te ún tema. Ta parse manera ta pidi di mas di gobièrnu ku preguntanan di maneho nobo kada biaha. Pa den futuro tambe por kumpli ku espektativanan i por entregá kalidat, mester hasi eskoho. Hende ke pa gobièrnu mas ku tur kos ta sinsero, simpel i komprensivo. No mas kompliká. Pero ta parse un reflèks pa ora tin preguntanan nobo, prioridatnan òf posibilidatnan tékniko nobo, kosnan ta bira mas kompliká na lugá di sensio. P'esei nos yamada na polítiko, mandatario i esnan ku ta ehekutá (uitvoerders) tin kuater parti:

- Ta sinsero den kiko gobièrnu sí i nó ta hasi. Ta transparente tokante e ròl di gobièrnu i esun di e siudadano den situashonnan spesífiko.
- Konfia siudadanonan. Gobièrnu ta fèrwagt kada bes mas di siudadanonan, pero frekuentemente e no ta duna nan e espasio òf konfiansa pa regl'é nan mes. Un eror no intenshoná ta algu ku ta wòrdu kometé lihé. E ora ei gobièrnu t'ei pa yuda, no pa empeorá e problemanan ku straf.
- Pone interes di e mucha na promé lugá durante tur desishon tokante nan bida i enbolbé e mucha den esaki. E pregunta sentral ta: kiko e mucha tin mester anto kon nos ta bai realisá esaki?
- Regla kontrol! Hasi eskohonan sabí i kla, pa asina maneho i ehekushon ta resistente pa futuro. Sòru pa klaridat, awor i den futuro.

E relato akí ta konserní aña 2019. E aña promé ku di un momentu pa otro, e vírùs di corona a kambia bida rònt mundu. Nos ta apresιά e enorme empeño di Rijksoverheid, munisipionan, profeshonalnan den kuido, servisionan di asistencia, industria i komèrsio i hopi otro na Hulanda i den eksterior ku ta luchando kontra e krísis di corona. Tambe den e situashon spesial akí nos lo keda pidi atenshon pa gruponan di siudadano ku ta haña nan mes den problema manera empresarionan, mucha, hende grandi, boluntarionan den kuido i veteranonan. Ta importante ku medidanan tumá pa gobièrnu na e momentunan akí sali bon pa tur ku tin mester di yudansa.

Ombudsvrouw pa mucha,  
Margrite Kalverboer

Ombudsman sustituto,  
Joyce Sylvester

Nationale ombudsman i Ombudsman pa veterano,  
Reinier van Zutphen

## **GUIA KON PA LESA**

Den e relato anual akí por lesa den kapítulo 1 tokante trabou di Nationale ombudsman for di sinku tema. Seguidamente kapítulonon 2 i 3 ta trata esfuersonan di Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano. Pa kulminá kapítulo 4 ta mustra e sifranan di personal di Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano.

Por konsultá rapòrt, karta di rapòrt, notisia i kolumna menshoná di Nationale ombudsman i Ombudsman pa veterano riba e website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Por haña tur publikashon di Ombudsman pa mucha riba [www.dekinderombudsman.nl](http://www.dekinderombudsman.nl). Nos ta solushoná mayoria di keho pa medio di intervenshon. Ta mira esaki tambe komo kaso den e relato akí. Pa motibu di privasidat, nos no ta menshoná e nòmbernan real di e siudadanonan.



## 1. TRABOU DI NATIONALE OMBUDSMAN

Den trabou di Nationale ombudsman e pregunta ku ta pará sentral ta, si siudadanonan ta wòrdu tratá korektamente pa gobièrnu. Gobièrnu ta aktua di manera sinsero, e ta komuniká di manera komprendibel ku siudadanonan i tin suficiente bista pa midí humano?

Di un banda nos ta yuda siudadanonan na momentu ku kos bai robes entre nan ku gobièrnu. Mustrando siudadanonan kon pa yega na e lokèt korekto. Apoyando nan ku konseho i hèrmènt. Anto hasiendo investigashon di manera efektivu. Di un otro banda nos ke desafiá gobièrnanan pa tira un bista riba servisio, proseso i inovashonnan di otro manera. P'esei nos ta wak kiko gobièrnu ta hasi. Nos ta pensa riba maneranan riba kua kos por otro i mihó. Pa seguidamente papia ku gobièrnanan, pidi nan pa drecha kos i pa mostra empatia.

Tambe nos ta papia ku miembronan di gabinete, Tweede Kamer i Eerste Kamer. Na 2019 tabatin 10 biaha un reakshon di gabinete riba un rapòrt òf karta di ombudsman. Ocho biaha tabatin Kamervragen (na momentu ku miembro di Eerste- òf Tweede Kamer hasi pregunta na gobièrnu) ku motibu di nos rapòrtnan òf kartanan. Tambe 16 biaha tabatin Kamervragen den kua a referí na un rapòrt òf karta di ombudsman, pero ku no tabata motibu direkto pa hasi Kamervragen.

Nationale ombudsman ta paresé na momentu ku un siudadano no logra sali afó ku gobièrnu. Si kos bai robes entre e siudadano i gobièrnu, ombudsman por intervení, intermediá òf inisiá un investigashon. Tambe di su propio inisiativa ombudsman por duna atenshon na problemanan ku ta struktural. Na 2019 Nationale ombudsman a risibí 30.775 petishon di siudadanonan. Gran mayoria di e petishonnan akí ta drecha via di telefòn: 17.666 yamada na 2019. Pa medio di website i mail nos a risibí 9.406 petishon i 3.559 via pòst. A risibí sobrá 144 petishon di personanan ku a bishitá nos ofisina òf ku a entregá un petishon durante un bishita di trabou òf e gira provinsial di ombudsman.

Di e 30.775 petishonnan risibí, Nationale ombudsman a solushoná 2.338 kaso pa medio di intervenshon. Den 48 kaso ombudsman a intermediá. El a skibi 417 karta i 53 rapòrt den kua despues di investigashon a duna un sentensia. Den tur otro kaso (27.919) Nationale ombudsman a tende personanan, duna informashon, yuda riba bon kaminda i referí òf terminá un investigashon ku tabata kanando antisipadamente, por ehèmpel pasó un reklamadó no tabata ke kontinuá ku un investigashon. Por haña un bista general di e petishonnan pa instansha/ministerio riba nos website.

### **Fortalesé tratamentu di keho i servisio**

Banda di tratamentu di petishon, Nationale ombudsman ta empeñá tambe pa drechamentu di servisio na siudadano dor di gobièrnu. E ta hasi esaki usando un amplio eskala di aktividat. Un instrumento importante den e kuadro akí ta investigashonnan di ombudsman su propio inisiativa. Na 2019 Nationale ombudsman a kulminá 29 investigashon di su propio inisiativa ku un rapòrt públiko òf ku un karta dirigí na e mandatario enbolbí.

Tambe Nationale ombudsman a inisiá otro aktividat pa fortalesé tratamentu di keho i servisio di gobièrnu. Di e manera ei na 2019 a duna 20 presentashon i 50 tayer tokante tratamentu di keho profesional i komportamentu di keho kompleho pa yuda instanshanan gubernamental

pa drecha nan tratamentu di keho. A duna 50 lektura, *briefing* i entrevista pa pidi atenshon pa problemanan (struktral) i a tene mas ku 10 *college*. Nos a organisá diferente enkuentro pa inspirá i pensa tokante e relashon entre siudadano/gobièrnu den futuro i un *social hackaton* pa konseheronan. Riba 31 di òktober Nationale ombudsman a organisá un kongreso grandi ku mas di 450 partisipante.

### **Den kontakto ku gobièrnu**

Pa siudadanonan semper mester ta kla ta unda nan por bai na momentu ku nan tin un problema òf tin un pregunta tokante servisionan di gobièrnu. Desentralisashon i repartishon di tarea na partidonan den merkado ta hasié mas kompleho pa hende. P'esei gobièrnu ta sali mas for di bista. Siudadanonan tin derechi riba un tratamentu korekto, tambe na momentu ku gobièrnu retirá.

Na 2019 nos a bishitá un gran kantidat di instansha gubernamental i organisashon sosial pa enfatisá esaki. Nationale ombudsman a bishitá munisipionan grandi i chikí. E motibu pa esei tabata diverso. Tin biaha den kuadro di investigashon, pero tambe pa konsehá na momentu di tratamentu di un keho. Nos a bishitá burgemesternan pa kompartí informashon tokante nos trabou i fortalésé kontakto. Tambe nos a duna presentashon, lektura, trénen i tayer na hogescholen, universidatnan i instanshanan. Por ehèmpel tokante tratamentu di keho, maneho di konflikto òf perspectiva di siudadano den relashon entre siudadano i gobièrnu.

### **Di lokal te internashonal**

Banda di trata keho pa rijksoverheid (atministrashon públiko) Nationale ombudsman tambe ta ombudsman di provinsianan, organisashon gubernamental pa atministrashon di awa públiko (waterschappen), pa treskuart di e munisipionan (gemeenten) i pa kasi tur reglemènt komun (gemeenschappelijke regelingen). Nos no ta para warda te ora hende bin bati na nos porta ku un keho, pero nos mes ta bai papia ku siudadanonan i nos gobièrnu lokal. Nos ta hasi esaki for di nos sala móbil, pero tambe durante bishitanan di trabou na instanshanan (gubernamental), i dor di papia ku mandatarionan. Di e manera ei na 2019 durante nos gira dor di provinsianan nos a bishitá e provinsianan Groningen (Veendam, Winschoten, Appingedam, Loppersum, Winsum i Leek) i Zeeland (Oostburg, Terneuzen, Middelburg, Kapelle, Zierikzee, Tholen, Goes). Na Zeeland ombudsman di Zeeland, Gertjan van der Brugge, tabata presente pa papia ku siudadanonan. Di e manera akí kada aña Nationale ombudsman ta bishitá dos provinsia pa haña un bon bista riba loke ta tumando lugá. Na 2020 nos lo bishitá Flevoland i Gelderland.

Nationale ombudsman ta duna outoridatnan lokal konseho ora pidi, anto sin ku a pidié, durante presentashonnan i tayernan. Na 2019 nos a hasi esaki entre otro na e munisipionan Apeldoorn, Montferland, Helmond, Veenendaal, Bloemendaal, Alphen aan den Rijn i Bronckhorst.

### **Ombudsman online**

Mas i mas siudadano ta aktivo riba medionan sosial i ku esei nan ta bira medio di komunikashon mas i mas importante pa alkansá siudadanonan i pa yuda nan ku nan preguntanan i kehonan tokante gobièrnu. Den esaki Facebook ta e instrumento di mas importante pa alkansá siudadano; Twitter i LinkedIn ta wòrdu usá pa alkansá profeshonalnan. Diariamente nos ta monitoriá e reakshonnan riba nos medionan sosial ku

*webcare*. Nos ta tuma kontakto ku personanan pa trata nan señalnan òf kehonan.

Hopi siudadano sa alkansá nos via di nos website. Nos tin 594.000 bishitante pa aña. Nos ta ripará ku siudadanonan tin masha nesésidat di e hèrmèntnan ku nos ta ofresé nan. E páginanan ku ehèmpel di kartanan, kriterio na kua un keho mester kumpli kuné i e ckekeo di instansha ta masha popular. Ku esaki nos a yuda 57.946 persona na 2019.

### **Ken ta partisipá den 2030?**

Na 2019 pa binti aña a mensioná e tarea prinsipal di Nationale ombudsman eksplísitamente den konstitushon. Un echo memorabel, pero pa Nationale ombudsman esaki tabata sobretodo motibu pa wak dilanti, rumbo pa 2030. Kua kambio den futuro ta definí e manera kon nos ta biba, traha i konbibí? Kua efekto esaki tin riba nos sosiedat i e relashon entre siudadano i gobièrnu? I prinsipalmente, kon nos ke dil ku esei? Nos a entamá kòmbersashon ku siudadanonan, ámtenarnan, mandatarionan, sientífikonan i otro hende tokante e preguntanan ei. Pa sòru ku trabou di Nationale ombudsman keda konektá ku deseo i nesésidat di siudadano i gobièrnu. Pero tambe pa pone otronan pensa tokante nan ròl den futuro.

Punto di salida tabata un investigashon<sup>1</sup> na kiko e siudadano ta haña i fèrwagt: kon nan ta haña e servisio di gobièrnu?

En kolaborashon ku Onderzoeksbureau KANTAR, Nationale ombudsman a eksperenshá ku e siudadano ta mira su relashon ku gobièrnu komo nesésario, kompliká i lehanu. E punto mas importante ku mester drecha ta «simplifiká»: idioma komprendibel i proseduranan simpel.

A base di e resultadonan di e investigashon akí, durante tres seshon pa pensa i inspirá nos a papia ku entre otro sientífikonan, gerentenan di organisashonnan di realisashon (uitvoeringsorganisaties) i mandatarionan lokal. Nos a *brainstorm* entre otro tokante gobièrnu digital i e ròl di algoritmo i sistemanan ku ta siña di nan mes, laga organisashonnan den sektor privá hasi trabou di gobièrnu, e posishon di gobièrnu pa ku siudadanonan vulnerabel i e ròl di hasi kos korektamente den futuro. Nos a kontinuá e kòmbersashon akí durante un asina yamá *social hackathon* ku mas ku 40 profeshonal, manera miembro di konseho munisipal sosial, dòkternan di kas, pero tambe polis di barío i empleadonan di banko di kuminda (voedselbank). Diariamente nan tin di aber ku siudadanonan ku ta pega ku gobièrnu. Durante e reunionnan akí nos a desafiá nan pa bini ku un propuesta konkreto kon Nationale ombudsman i e organisashonnan akí por traha huntu pa apoyá e siudadano vulnerabel akí. E reunion akí a kondusí na apertura di un number di telefòn speshal pa profeshonalnan. For di 4 di novèmber nan por aserká ayudo di Nationale ombudsman via 070-3563 550 pa buska un solushon huntu ku nos koleganan, na momentu ku kos pega entre e kliente i gobièrnu.

Riba 31 di òktober nos a trese tur eksplorashon di e aña akí huntu, durante nos kongreso «Ken ta partisipá? Siudadano i gobièrnu na 2030». Huntu ku mas di 400 partisipante nos a pone oloshi 10 aña pa dilanti pa mira kon por yuda siudadanonan ora nan pega ku gobièrnu òf den sistema, lèi i reglanan. Nos a bènder nos vishon/idea di aña pasá den un revista tokante e relashon siudadano i gobièrnu 2030<sup>2</sup>. Aki tambe nos ta trata e

<sup>1</sup> Onderzoek KANTAR Relashon siudadano/gobièrnu na 2030

<sup>2</sup> Congresmagazine «Ken ta partisipá? Siudadano i gobièrnu na 2030»

kuater puntonan di atenshon mas importante pa Nationale ombudsman rumbo pa 2030:

1. Kontenido nobo pa kon hasi kos korektamente
2. Nos ta traha na un mihó funshon di defensor di pueblo (ombudsfunctie)
3. Profundisá i fortalesé koperashon ku nos *stakeholders*
4. E siudadano tin derechi riba un trato korekto, tambe na momentu ku gobièrnu dal un paso atrás.

### **Un Omdubsagenda nobo (agenda pa Ombudsman)**

E relato anual akí ta basá riba e sinku temanan di nos agenda, Ombudsagenda 2019

1. Sebe i pobresa
2. Aksesu na fasilidatnan
3. Digitalisashon
4. Protekshon di derechi
5. Partisipashon i bos

E temanan akí ta stipulá nos enfoke pa drecha e relashon entre siudadano i gobièrnu. Pa 2020 nos ta kambia e temanan akí i nos ke duna visibilidad èkstra na e temanan: Derechonan fundamental, Partisipashon i influensha, Aksesu na fasilidatnan, Pobresa i abitabilidad<sup>3</sup>. E promé kuater temanan tabata riba *Ombudsagenda* 2019 kaba i ta haña un aserkamentu nobo. Por ehèmpel e tema Pobresa. Esaki no ta dirigí mas únika mente riba problemanan di debe, pero tambe riba pobresa di hende ku (ainda) no tin debe. Digitalisashon no ta un tema apart na 2020, pero ta kana manera un liña kòrá dor di tur proyekto riba agenda. Ta introdusí e tema abitabilidad komo unu nobo.

Den e siguiente sinku paragrafnan por lesa tokante nos aktividatnan pa tema. Despues ta sugui un splikashon di nos aktividatnan na Hulanda Karibense i aktividatnan international.

---

<sup>3</sup> Ombudsagenda 2020 (20 di yanüari, 2020)

## 1.1 Debe i Pobresa

**Ainda tin alrededor di 700.000 hogar na Hulanda ku debe problemátiko. Frekuentemente e personanan akí no por paga kosto di mantenshon di bida normal mas. Ademas nan ta kai den problema pasó nan tin ku sali for di nan kas òf ta para nan seguro di kuido. Anto ku hopi persona otro problema (por ehèmpel síkiko) ta hunga un ròl. Gobièrnu tin tur sorto di areglo i fasilidat pa yuda siudadano pa sali for di debe i pone nan bida riba pia bèk. No opstante regularmente nos ta risibí señal ku siudadano pa falta di kontrol den e ofresementu di ayudo, no ta risibí e ayudo ku nan tin mester anto ku tin biaha nan ta kai mas den problema. Na 2019 Nationale ombudsman entre otro a duna atenshon na kobransa di debe dor di gobièrnu, e problemanan asina tantu komentá ku *kinderopvangtoeslag* i dunamentu di yudansa ku debe (*schuldhulpverlening*).**

### **Kobra korektamente**

Kobramentu di debe dor di gobièrnu ya pa tempu largu tin atenshon di Nationale ombudsman. Di e manera ei na 2013 nos a saka e rapòrt «In het krijt bij de overheid»<sup>4</sup>, den kua a deskribí opstákulonnan ku kobransa dor di gobièrnu. Lástimamente e situashon no a drecha sufisientemente seis aña despues. Ainda muchu biaha Nationale ombudsman a mira ku e maneho di kobramentu di gobièrnu ta hinka hende ainda mas den debe.

Ta p'esei ku na 2019 nos a bini ku e rapòrt «Invorderen vanuit burgerperspectief»<sup>5</sup>. Akiden nos a konkluí ku siudadano ta haña e areglonan i falisidatnan di gobièrnu ta kompliká i difísil pa aksedé. Ku difikultat siudadanonan ta haña kontakto ku instanshanan gubernamental i tin biaha ku siudadano ta risibí estadonan di deuda ku ta inkomprensibel. Banda di esei nan ta sinti manera nan ta wòrdu tirá di un punta na otro pa motibu ku kada instansha gubernamental, tin su propio maneho i reglanan.

Un otro problema pa kua Nationale ombudsman a pidi atenshon p'e previamente ta e asina yamá *beslagvrije voet*. Gobièrnu por pone beslag riba salario di hendenan ku tin debe. Den lèi ta reglá ku e ora ei, e debedó mester tin disposishon sí riba un parti di su entrada. Esta e parti mínimo di su entrada ku e tin mester pa su nesesidatnan vital primario. No por pone beslag riba e asina yamá *beslagvrije voet* akí. E *beslagvrije voet* no ta un montante fiho, pero e ta wòrdu kontá a base di e situashon personal di e debedó. Investigashon a trese dilanti ku siudadanonan ta ripará ku no semper ta respetá e *beslagvrije voet* òf ku ta pone esakí muchu abou ku konsekuensha ku nan ta kai den problema finansiero mas grandi.

### **Tin mester di montante beslagvrij árdualmente**

Francine ta biba huntu ku su yu muhé adulto, Marije. Tur dos ta biba di ònderstant. E sèn ei ta bai un kuenta mutuo pa hür, koriente, gas, kuminda i bibida. Francine a haña un atake di kurason i ta rekupe-rando di esei. En realidat e mester operá su wowo tambe, pero e no tin suficiente sèn pa bai hòspital. Marije tin diferente debe entre otro un atraso di pago di € 500,- di prima di e seguro di malesa. Su seguro VGZ a manda aanmaning, pero e no a paga. Ku konse-kuensha ku a sigui un prosedura na korte. Marije no a defendé su mes na korte. Pa e motibu ei e no mester a paga únikamente € 500,-

<sup>4</sup> Rapport NO2013/003 In het krijt bij de overheid (Debe gobièrnu)

<sup>5</sup> Rapport NO2019/005 Invorderen vanuit het burgerperspectief (Kobramentu for di perspektiva di siudadano)

pero tur e gastunan di proseso ku VGZ a hasi tambe. Esaki tambe tabata kasi € 500,-. Esaki ta un montante ekstremadamente haltu p'e.

A base di e veredikto VGZ ta pone beslag riba su kuenta di banko, pero e no ta tene kuenta ku e *beslagvrije voet*; e montante mínimo di entrada ku bo tin mester pa bo nesesidatnan vital primario. Pa lèi esaki no ta nesario tampoko. Pero Francine i Marije pa e motibu akí ta kai den problemanan finansiero i nan no tin sèn mas pa kome i bebe.

Nationale ombudsman a aserká e deurwarder inmediatamente pa pone bon kla ku Francine i Marije semper mester por tin e montante mínimo pa kosto di bida. Dos dia di trabou despues e deurwarder a paga € 517,82 bèk pa asina mama i yu, en todo kaso por lora te e siguiente pago di ònderstant.

Tin un lèi den preparashon den kua den, kaso di beslag di banko (bankbeslag) tambe bo tin derechi riba un montante liber di beslag (beslagvrij). Sinembargo lo dura algun tempu promé ku e lèi dreña na vigor. Pa e motibu ei na 2017 Nationale ombudsman a traha afspraak ku Belastingdienst, CJIB, DUO, Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), SVB i UWV ku den kaso di bankbeslag, nan lo respetá e beslagvrije voet den todo kaso «informal» i riba petishon. Despues Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) a indiká ku deurwardernan di korte únikamente por apliká e beslagvrije voet den kaso di bankbeslag si e dunadó di enkargo (opdrachtgever) bai di akuerdo ku esei.

Entretantu tin hopi ciudadano, manera Francine i Marije, ku ta pega. Durante publikashon di su rapòrt «Invorderen vanuit het burgerperspectief» Nationale ombudsman tambe a ekspresá su desepshon tokante e tardansa di introdukshon di e sistema simplifiká di beslagvrije voet. Esaki ta nifiká ku e beslagvrije voet aktual, ku ta funshoná malu, lo keda konta en todo kaso te promé di yanüari 2021. Ampliashon di e registro di beslag (beslagregister) aspirá ta tarda masha largu. Dunando deurwardernan di korte i instransianan gubernamental – manera Belastingdienst i CJIB – aksesu na e registro di beslag akí, nan por interkambiá dato tokante beslag. Di e manera ei ta evitá ku ta violá e beslagvrije voet i ku ta pone beslag innesesariamente. Ta sierto ku ta preparando un proyekto di lèi pero ombudsman tin miedu ku ehekushon di e medida akí tambe lo dura hopi tempu.

Komo (introdukshon di) e legislashon nobo akí ta tarda, na 2019 Nationale ombudsman a urgi pa instanshanan gubernamental tuma mas tantu paso ku ta posibel ku ta guia na un mihó protekshon di e nivel mínimo di eksistensha.

Un otro problema ku ta surgi ku e beslagvrije voet ta, ku no tin kontrol na momentu ku diferente akreedor pone beslag riba salario òf ònderstant. Pa añanan kaba esei tabata sosodé entre otro na UWV. UWV tabatin komo maneho ku na momentu ku tabatin mas akreedor anto kada unu tabata usa un otro beslagvrije voet, UWV tabata mantené e beslagvrije voet di mas abou. Esaki tabata sòru ku den hopi kaso UWV tabata entregá demasiado i ku e entrada di e siudadanonan akí tabata kai bou di e mínimo di eksistensha.

Pa e motibu ei Nationale ombudsman a bai papia ku UWV i Belastingdienst pa buska un solushon. Despues UWV a disidí pa entrante promé di òktober 2019 no mantené e beslagvrije voet di mas abou ku a wòrdu kalkulá na momentu ku tin mas partido ta pone beslag riba ún ònder-

stant<sup>6</sup>. Na lugá di esei UWV lo mantené e beslagvrije voet di e akreedor ku ta risibí e afdracht for di e beslag. Ombudsman ta kontentu ku UWV a pone e paso akí na interes di e siudadano. Tambe pa animá otro instanshanan gubernamental na momentu di kobra debe, pa tene siudadanonan na bista, den su rapòrt «Invorderen vanuit het burgerperspectief» ombudsman a presentá un behoorlijkheidskader. Eiden tin pará kiko hende mester por konfia riba dje, na momentu ku gobièrnu kobra debe serka nan. Ombudsman ta haña ku na momentu di kobra debe, gobièrnu mester hasi esfuerso pa evitá mas debe. Anto tambe ku e mester komuniká di manera kla i kaminda tin mester, e mester tin komo meta pa tin kontakto personal. Ademas gobièrnu mester aktua di manera rasonabel i entregá trabou na midí, respetá beslagvrije voet, koperá ku ayudo di debe i traha huntu ku otro instanshanan gubernamental mas tantu ku ta posibel pa por garantisá e nivel mínimo di eksistensia. Anto na momentu ku gobièrnu pidi otro partido pa hasi e kobransa, por ehèmpel na un deurwarder, esaki mester sosodé na un manera korekto.

### **Toeslag ta pone mayornan hóben den problema grandi**

Na 2019 e dosié «Kinderopvangtoeslag CAF-11» tabata den notisia frekuentemente. Adviescommissie uitvoering toeslagen (mihó konosí komo komishon-Donner) a investigá e kaso ekstensamente. Den su promé konseho interino<sup>7</sup> e komishon akí a konkluí ku den e kuestion akí, Belastingdienst a aktua for di un «parsialidat institushonal». Pa motibu ku a para nan kinderopvangtoeslag di ripiente, e mayornan enbolbí a haña nan mes den problemanan finansiero grandi pa largu tempu. Frekuentemente Nationale ombudsman a pidi sekretario di estado di Finansa atenshon pa e dosié akí. Na 2017 nos a publiká e rapòrt «Geen powerplay maar fair play»<sup>8</sup>. Eiden nos a trese e problema ku paramentu di kinderopvangtoeslag, komo promé ampliamente dilanti. E tempu ei kaba ombudsman a konkluí ku na 2014 Belastingdienst/Toeslagen a manehá e 232 famianan di manera desproporshonal i ku nan kinderopvangtoeslag ku tabata kanando, a wòrdu pará ilegalmente.

Den su rapòrt ombudsman a konsehá Belastingdienst/Toeslagen pa «yuda e mayornan perhudiká den e daño kousá». Despues di kobertura den Trouw i RTL Nieuws, den transkurso di 2018 i 2019 Tweede Kamer tambe a urgi pa kompensá esnan perhudiká. Den esaki un sentensia importante di Konseho di Estado (Raad van State) a apoyá nan den esaki. Nan a studia e kaso di un di e mayornan den nos rapòrt. E famia a apelá kontra e desishon di Toeslagen pa reklamá e kinderopvangtoeslag di hinter 2014 bèk. Sigun Toeslagen e famia no tabatin derechi riba kinderopvangtoeslag komo ku no tur gastu di opvang pa 2014 a wòrdu pagá. Raad van State a mira esaki di otro manera<sup>9</sup>. Toeslagen no tabatin mag di reklamá e kinderopvangtoeslag pa 2014 i Toeslagen mester a paga e famia e parti ku no a wòrdu pagá ainda.

Ku motibu di e veredikto Nationale ombudsman a manda sekretario di estado di Finansa un karta. Den esaki nos a pidié pa aun kompensá tur e famianan ku ta den un situashon similar. Komo reakshon riba e karta sekretario di estado a indiká kua paso e ke tuma pa solushoná e problemanan. Entre otro el a establese e Adviescommissie uitvoering toeslagen (mihó konosí komo komishon-Donner). En espera di e resultadonan di e

<sup>6</sup> Nationale ombudsman. (2019, 9 di yüli). UWV ta stòp ku e *beslagvrije voet* di mas abou, na momentu ku tin mas partido ku ta pone beslag.

<sup>7</sup> «Omzien in verwondering, Interim-advies Adviescommissie uitvoering toeslagen, 14 di novèmber 2019 (Wak atras asombrá, konseho interino Komishon di konseho ehekushon di *toeslagen*)

<sup>8</sup> Rapport NO2017/095 Geen powerplay maar fair play (No powerplay pero fair play)

<sup>9</sup> ECLI:NL:RVS:2019:1333

komishon el a suspendé e asina yamá (dwang)invordering i verrekening van toeslagen serka e famianan enbolbí. Esei pa Nationale ombudsman tabata e promé señal ku gobièrnu a mira i ta mira ku famianan ta den nesesidat finansiero grandi<sup>10</sup>.

Na novèmber 2019 komishon-Donner a emití e konseho-interino pa kompensá e mayornan perhudiká di manera generoso i lihé. E sekretario di estado di Finansa a aseptá e konseho-interino di e komishon. Na desèmber 2019 mayoria di e perhudikadonan di CAF-11 a risibí un kompensashon provishonal atribuí i pagá.

Auditdienst Rijk (ADR) ta investigá e kuestion pa haña un bista den e kantidat di otro mayornan ku a wòrdu afektá, di manera komparabel, den otro kasonan CAF. Korto tempu despues di publikashon di e investigashon akí, komishon-Donner lo bin ku un di dos konseho si i kon e otro perhudikadonan mester wòrdu kompensá.

Den e periodo binidero Nationale ombudsman lo sigui monitória e desaroyonan rondó di kinderopvangtoeslag. Nos lo wak en partikular si e sekretario di estado lo aktua rápidamente pa rekompensá e otro mayornan perhudiká.

### **Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)**

Schuldhelpverlening (remediá alivio di debe) ta un tema ku tin atenshon di ombudsman pa masha tempu kaba. Nos ta señalá ku hopi biaha hende ku debenan problemátiko no por solushoná esakinan di manera independiente. Pa e grupo vulnerabel akí hopi biaha no ta kla ken por yuda òf apoyá nan. Pa e motibu ei Nationale ombudsman un tempu pasá a inisiá un investigashon na eksperensianan di siudadanonan ku gemeentelijke schuldhelpverlening i el a reuní i klasifiká e opstákulonan rondó di aksesio na ayudo ku debe (schuldhelp).

Na 2019 nos a hasi un investigashon pa eksplorá e ínfluks ku ta bahando den Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) i e konsekuenshanan di esei pa siudadanonan ku debe.

Ku motibu di e eksplorashon akí a disidí pa investigá esaki mas profundamente na 2020. Ombudsman ta mashá preokupá ku e bahada konsiderabel di e kantidat di petishon i e atmishon di Wsnp.

Den e periodo 2014 te ku 2018 e kantidat di petishon di Wsnp a baha ku 43% i e kantidat di atmishon di Wsnp ku 54%. Tambe den 2019 e bahada akí a kontinuá. Esei mientras ku e kantidat di hogar ku debenan problemátiko (700.000) no ta baha i e kantidat di personanan ku ta sera e trayekto amigabel i «ta bira blachi kuminsá di nobo» a keda mas o ménos méskos. Ombudsman ke sa kiko ta sosodé ku e personanan ku hues ta rechasá nan petishon òf ku no sa haña kaminda pa Wsnp.

### **Dunamentu di ayudo den munisipionan**

Na 2019 e gabinete a start un rueda di asesoramentu pa e proposishon di lèi Wijziging gemeentelijke schuldhelpverlening ku mester mehorá e schuldhelpverlening. Den e proposishon akí ta duna contenido na mas konseho for di nos rapòrtnan «Een open deur?»<sup>11</sup> i «Een open deur? Het vervolg»<sup>12</sup>.

E proposishon di lèi ta plantia spesífikamente ku independientenan tambe mester por akudí na *schuldhelpverlening*. Anto ku den quadro di señalamentu tempran, debedónan mester por interkambiá informashon

<sup>10</sup> Nationale ombudsman. (2019, 27 di novèmber). Promé señal ku gobièrnu ta realisá ku famianan ta den nesesidat finansiero grandi.

<sup>11</sup> Rapport NO2018/010 Een open deur? (Porta habrí?)

<sup>12</sup> Rapport NO2018/070 Een open deur? Het vervolg (Porta habrí? E kontinuashon)



ku munisipio, komo konsekuensha ku por detektá personanan ku problemanan finansiero promé i mihó.

Ombudsman ta positivo tokante e propuesta di lèi, pero pa medio di un karta na sekretario di estado<sup>13</sup> sí el a komuniká un kantidat di punto di atenshon. Asina el a skibi ku den lèi mester bini un término pa informá personanan tokante e echo ku ta kompartí nan datonan. Tambe e ta haña ku mester tin pará den lèi ku personanan den schuldhulpverlening, mester por pidi i haña un estado di nan debenan denter di dos siman. I ku instanshanan mester reakshoná denter di dos siman riba un propuesta pa un areglo di debe amigabel. Seguidamente ombudsman ta haña ku mester ta kla ku munisipionan ku ta laga otro organisashon hasi e trabou di *schuldhulpverlening*, mes ta keda responsabel. Anto ku den eventual kaso di keho tokante *schuldhulpverlening* nan mes tambe mester trata e keho.

Nationale ombudsman ta apresíá ku algun instansha gubernamental ta tuma inisiativa pa tuma kontrol, traha huntú i ofresé solushonnan na midí na momentu ku siudadanonan tin difikultatnan finansiero. Asina SVB a lanta e asina yamá *Werkplaats problematische schulden*. Na e *werkplaats* akí SVB ta investigá kon e organisashon por kontribuí pa evitá, solushoná i redusí debe. Na momentu ku pone beslag, menasa di aanmaning òf kobro i no-uso di e fasilidatnan, ta tuma kontakto personalmente pa duna informashon i pa huntú ku e siudadano, buska un solushon. Otro bunita ehèmpel sigun ombudsman, ta fundashon *SchuldenLabNL*. Esaki ta un koperashon entre institutonan públiko (bou di kua munisipionan i organisashonnan ku ta ehekutá) i partidonan privá (bou di kua bankonan, aseguradónan, provedornan di koriente i korporashonnan di bibienda). E organisashonnan akí konhuntamente ta empená pa krea proyekto eksitoso den nan lucha kontra eskalashon di debe mas lihé i pa di e manera ei evitá fragmentashon.

### **Movementu lentu den solushon di problemanan di akohida di hende muhé**

Anualmente mas o ménos 12.000 hende muhé, mayoria di biaha ku yu, forsosamente ta hasi uso di un lugá di akohida. Den añanan ku a pasa nos a konstatá ku e hendenan muhé akí, tin tur tipo di problema (finansiero). Na 2017 nos a publiká nos rapòrt titulá «Vrouwen in de knel»<sup>14</sup> tokante e tema ei. Regularmente nan no tabata haña sa kiko nan propio aporte na e akohida tabata i no semper nan por a inskribí na e munisipio. Mientras ku inskripshon sí ta nesario pa por ehèmpel por regla *toeslagen* òf ònderstant. Na momentu di bandoná e akohida tambe tabatin problema. Asina tabata difísil pa haña un bibienda pa hür den e sektor sosial (sociale huurwoning) pasó frekuentemente munisipionan tin diferente tipo di regla pa duna preferensha.

Na òktober 2018 Nationale ombudsman a organisá un reunion ku e partidonan enbolbí pa papia tokante e estado aktual i pa wak si su konsehonan anterior a wòrdu sigui. Durante e reunion a sali na kla ku a tuma muchu tiki paso konkreto. Esei pa Ombudsman tabata motibu pa inisiá un investigashon kontinuativo. Na mei 2019 nos a publiká e rapòrt

<sup>13</sup> Nationale ombudsman. (2019, 28 di mei). Nationale ombudsman positief over wetsvoorstel wijziging gemeentelijke schuldhulpverlening (Nationale ombudsman positivo tokante e proposishon di lèi kambio di ayudo den debe munisipal)

<sup>14</sup> Rapport NO2017/075 Vrouwen in de knel (Hende muhé den pèrtá)

«Vrouwen uit de knel? Het vervolg»<sup>15</sup>. Eiden nos a bolbe tira un bista den ki medida situashon di hende muhé den opvang a drecha sufisientemente i si a solushoná e opstákulonnan ku a yega di señalá.

Konklushon di nos investigashon tabata ku tiki-tiki ta bini movementu den e manera kon ta manehá e opstákulonnan rondó di akohida di hende muhé. Munisipionan i het Rijk (gobiènu nashonal) a tuma diferente medida pa solushoná e problemanan rondó di aksesu i hospedahe den akohida. Asina a bira mas fásil pa hende muhé pa inskribí na e asina yamá opvanggemeente (e munisipio ku ta duna nan akohida). Tambe mas biaha i mas rápido, munisipionan ta ekspedí dekreto ku kua e hendenan muhé ta haña klaridat tokante e aporte propio ku nan mester paga na e akohida. Reglamentu di un entrada ta bai mas lihé i ta trahando riba opstákulonnan rondó di toelagen i kinderbijslag. Pero ainda tin muchu tiki lugá pa akohida i debenan durante hospedahe na opvang ta keda krese. Debe ta keda eksistí tambe despues di salida di e akohida (uitstroom). Ombudsman ta haña ku esaki mester kambia.

Rondó di uitstroom for di vrouwenopvang na un otro bibienda tin otro problema. Kolaborashon entre munisipionan ainda no ta kana bon. Frekuentemente tin diferente regla pa dunamentu di preferensha pa un kas di hür, pa kua ta tira un hende muhé di un punta pa otro. Anto por ehèmpel si un hende muhé muda di un opvang pa un otro munisipio, e mester pidi ònderstant i hasi petishon pa e trayekto di yudansa (di debe) di nobo. Ta parse manera munisipionan no ta konfia otro, sigun ombudsman. Hendenan muhé ku ta salí for di e akohida pa e motibu akí temporalmente ta keda sin e un, ni e otro. Entretantu nan debe ta keda eksistí.

Banda di esei ombudsman a señalá un problema mas rondó di huurtoeslag pa hendenan muhé den opvang pa kua nan por kai den problemanan finansiero. Ta trata di esnan ku den un institushon di akohida tabata hür un bibienda independiente i tabata risibí huurtoeslag. Anto ku despues a bin salí na kla ku nan no tabatin derechi riba esei. Esei tabatin di aber ku e echo ku tabata trata tokante un kontrato di hür pa tempu korto. Entretantu a solushoná esaki dor di introdukshon di un modèl nobo di kontrato di hür. Pero esnan ku a risibí huurtoeslag promé, sí mester a paga montantenan grandi bèk. Ombudsman tabata haña ku esaki tabata afektá e hendenan akí demasiado i el a pidi Minister di Asuntunan Interino i Relashonnan di Reino (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)) pa bini ku un solushon rápido. Esei a sosodé. Tiki tempu despues di publikashon di e rapòrt, Minister a laga ombudsman sa ku Belastingdienst lo husga e kasonan di e personanan ku no tabata risibí huurtoeslag òf mester a paga esaki, di nobo a base di e reglanan ku ta konektá mihó ku práktika di ehekushon. Ounke tin progreso, ainda Nationale ombudsman ta preokupá pa e spit den kua ta implementá solushonnan. Pa e motibu ei nos ta keda monitóriá e desaroyonan ku masha interes i regularmente lo pidi e partidonan enbolbí pa informashon tokante e progreso. Munisipionan i rijksoverheid ta na bùrt. Huntu ku otro partidonan enbolbí nan mester traha huntu pa apoyá e grupo di hendenan muhé vulnerabel akí pa nan por tin un eksistensha independiente. A pidi Minister di Salubridat Públiko, Bienestar i Deporte (Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)) pa keda na kontrol den esaki.

<sup>15</sup> Rapport NO2019/022 Vrouwen uit de knel? Het vervolg (Hende muhé den pèrtá? E kontinuashon)

### **Insiguridat finansiero serka studiantenan**

Den e añanan ku a pasa, ku regularidat Nationale ombudsman a risibí keho tokante DUO. Studiantenan tabatin problema prinsipalmente ku tin muchu tiki kontrol i apoyo pa ku problemanan ku nan tin anto ku e instansha ta mal alkansabel (telefónikamente). P'esei nan tabata pasa dor di momentunan largu di insiguridat (finansiero).

E keho aki bou menshoná ta ilustrá kon i ku falta di kontrol por pone ku un estudiante vulnerabel no a haña e ayudo i sosten ku e tabatin mester.

#### **Tempu èkstra pa motibu di sirkunstansha**

Ta un aña masha tristu pa Oscar, Sara su ñetu. Tur dos su mayornan a fayesé den korto tempu, un tras di otro. Pa e motibu ei Oscar ta tur bruá anto tampoko ta bai bon ku su estudio di mbo. El a pèrdè hopi lès kaba komo ku e tabata yuda kuida su mama i p'esei e mester a ripití un aña. Na momentu ku despues di kuater aña nan ta para su studiefinanciering, esei ta duna ainda mas strès. Oscar tin mester di e sèn ei árdamente ya komo e ta biba riba su mes den kas di su mayornan. Na momentu ku bo ta studia na un mbo, bo tin derechi riba un máximo di kuater aña di studiefinanciering den forma di un prestatiebeurs. Sara a tende ku den situashonnan spesial bo por haña prestatiebeurs pa un aña mas, esta sinku na lugá di kuater aña. Anto ta nèt esei Oscar tin mester komo tempu èkstra pa e por gradua. P'esei huntu ku skol nan ta hasi petishon na DUO. Pero nan no ta risibí reakshon. Di e manera akí Oscar ta kai den mas problema, pasó awor e tin debe tambe. Despues di algun luna Sara ke sa pa kaba kiko nan por konta kuné i e ta tuma kontakto ku Nationale ombudsman.

Ta sali na kla ku lásticamente e petishon di Oscar no a wòrdu tratá. Pero ora DUO tira un bista riba e petishon, nan ta ripará ku a yena un vak robes riba e formulario. Na lugá di yena e vak «verlening prestatiebeurs» a yena «verlenging diplomatermijn». Pero esei no ta yuda Oscar ku nada. Pa por start e petishon korektamente awor DUO ta pidi un deklarashon di dòkter tambe.

Sara ta pone tur papel huntu anto Nationale ombudsman ta pidi DUO pa trata e petishon di Oscar urgentemente.

Afortunadamente pa Oscar i Sara despues DUO ta konsedé prolongashon di e prestatiebeurs rápidamente. Ku forsa retroaktivo Oscar ta risibí prestatiebeurs èkstra un aña mas. Ta trata di un montante supstansial!

Un persona su bida por bòltu aríbabou di repente. Un estudiante hóben manera Oscar, ku a kaba di pèrdè su dos mayornan por usa poko ayudo i suporte èkstra di gobièrnu. Oscar su petishon finalmente a wòrdu reglá dor di intervenshon di Nationale ombudsman. Anto DUO a trata e petishon di manera rápido. Awor i den e periodo difísil akí, Oscar por kaba su estudio den un tèmpo mas tranquil.

Riba tereno di aksesibilidat telefónico, Nationale ombudsman tambe a intervení pa yuda studiantenan.

Riba 16 di òktober aña pasá Minister di OCW a informá tokante e aksesibilidat telefónico: «Muchu mas estudiante por manehá nan datonan nan mes. Esaki tin komo konsekuensha, ku nan mester yama ménos. Esei ta masha plaserterero. Dor di empeño èkstra nos a logra limitá tempu di espera konsiderablemente. E palabrashon ku nos tabatin ku DUO tabata di un máximo di ocho minüt. Awor nos ta riba tres minüt. Mi ta kontentu ku nos a logra e esfuerso ei.» E kantidat di kehonan ku Nationale

ombudsman a risibí tokante e aksesibilidat telefónico di DUO tambe a baha bastante. Esaki ta un bon desaroyo. Ademas Nationale ombudsman na yüli 2019 a start un investigashon tokante kobramentu dor di DUO di debenan atrasá di studiantenan den eksterior. Motibu pa e investigashon akí tabata ku hopi èks-studiante ku ta biba den eksterior tin e problema ku nan mester paga e debe akí den un periodo ku nan no por alkansá. Nan ta keha ku nan no ta logra yega na un akuerdo di pago ku DUO i ku DUO ta keda usa e medio ku nan ta yama «paspoortsignalering». Esaki tin komo konsekuensha ku ta ninga of limitá pa renová pasport, lokual ta hasi biahamentu imposibel. Meta di e investigashon di Nationale ombudsman ta, pa husga si DUO ta trata e èks-studiantenan akí, ku sí ke pero no por paga nan debenan atrasá den e término stipulá, korektamente. Espektativa ta ku e investigashon lo keda kla den transkurso di mart 2020.

## 1.2 Aksesio na fasilidatnan

**Algun grupo di siudadano ta dependé èkstra di gobièrnu por ehèmpel pasó nan tin mester di kuido òf apoyo. Sigur na momentu ku pa hasi uso di e kuido i apoyo ei, nan tin mester di diferente fasilidat, ta nesesario ku gobièrnu ta tuma kontrol. Den práktika nos ta mira ku no semper gobièrnu ta logra duna servisio na midí i duna siudadanonan vulnerabel aksesio na e fasilidatnan ku ta nesesario pa nan. Na 2019 Nationale ombudsman riba e punto akí a pone atenshon na trabou protehé, e koperashon entre organisashonnan ku ta ehikutá i na e interes di inskripshon den Basisregistratie Personen (BRP).**

### **Investigashon di lugá di trabou protehé (beschutte werkplekken)**

Na 2019 ombudsman a inisiá un investigashon<sup>16</sup> pasó regularmente e ta risibí keho i señalnan di personanan ku ta dependé di un lugá di trabou protehé. Lugánan di trabou protehé ta kuponan di trabou ku ta pa personanan ku un limitashon laboral (arbeidsbeperking) anto ku tin mester di guia i adaptashonnan pa nan por hasi nan trabou. Munisipionan ta responsabel pa tin lugá di trabou protehé.

Personanan ku ta dependé di lugánan di trabou protehé ta forma parti di un grupo vulnerabel ku no ta pidi yudansa liné. No únikamente pasó nan no sa kon pa haña e lokèt korekto, pero tambe pasó nan tin miedu pa posibel konsekuenshanan negativo. Partikularmente si munisipionan ta traha huntu den areglo kolektivo i nan a duna tayernan sosial (sociale werkbedrijven (SW-bedrijven)) ehekushon di nan tareanan, no ta simpel pa haña sa esaktamente ken ta responsabel pa kiko i serka ken e siudadano mester ta ku su problema. Na e munisipionan? Na e areglo komun? Na e SW-bedrijf? Of na tur tres? Komo ku minisipionan ta skohe pa duna otro partidonan tareanan pa ehikutá, ta posibel ku diferente partido ta mostra riba otro na momentu ku siudadanonan bin ku un problema.

### **No wòrdu tumá na serio**

Miranda tin un lugá di trabou protehé kaba. Pa motibu di su limitashon físico e ta traha na un tayer sosial. Pero e trabou no ta kana zetá. E ta haña ku riba algun punto, su doño di trabou no ta traha sigun reglanan di cao. Miranda tin problema ku laga esaki sosodé asinasina. E ta keha tokante esaki serka su doño di trabou pero e ta haña ku e no ta tum'è totalmente na serio.

Miranda ta bai munisipio. Finalmente e ta haña un sita, pero ei tampoko nan ta tum'è na serio. Nan ta mand'è bai bèk serka su doño di trabou. Mientras ku hustamente e no por a yega mas leu! Unda e mester bai?

E ta bastante desapuntá ku munisipio no ta tuma akshon. Tambe e ta haña ku e prosedura di keho no ta kla, ni di su doño di trabou, ni di munisipio. Dikon niun hende ta tum'è na serio?

Pa haña mihó bista riba kua e problemanan ku hende ta enfrentá den merkado laboral ta, ombudsman a lanta un punto di notifikashon (meldpunt) kumisamentu di 2019. For di mas ku 50 notifikashon ku el a risibí, a sali na kla ku personanan ku ta dependé di lugá di trabou protehé,

<sup>16</sup> Rapport 2019/058 «Klachten uit zicht, mensen buiten beeld? -Een onderzoek naar de behandeling van klachten van mensen met een arbeidsbeperking (Keho for di bista, hende for di bista? – Un investigashon na tratamentu di keho di hende ku un inkapasidat laboral)

ta eksperensia diferente problema. Asina tin diferente opstakulo pa por tin aksesio na luganan di trabou protehé. Anto personanan ku tin un limitashon laboral ku sí a haña un lugá di trabou, no semper ta satisfecho òf tin otro problema. No semper nan ta tripi papia tokante e problemanan akí; nan ta keha tokante guia no profeshonal òf tin biaha nan ta sinti nan mes intimidá pa otro gruponan. Tambe nan ta eksperensia preshon di trabou. Finalmente nan ta haña difísil pa duna un keho. Nan tin miedu pa e konsekuenshanan, manera ku nan por pèrdè nan trabou, anto hopi biaha nan no sa unda nan por keha.

Nationale ombudsman ta mira ku munisipionan tin tendensha na trata keho di manera hurídiko formal. Ademas nan ta referí siudadanonan lihé na un areglo komun, kaminda ehekushon di trabou protehé ta. Nationale ombudsman ta haña ku munisipio mester tuma responsabilidat. No ta importá si un munisipio a duna un otro instansha ehekushon di e tarea akí, manera den kaso di un areglo komun òf un tayer sosial. E munisipio ta i ta keda responsabel i aksesibel. Personanan ku un inkapidadat laboral mester por sa na unda nan por bai ku nan problemanan i kehonan. Porta di munisipio mester keda hanchu habrí. Pa tur siudadano pero sigur pa personanan ku tin mester di apoyo èkstra. Pa e motibu ei ombudsman ta pidi munisipio enfátikamente pa:

1. Sòru pa tin un lòket kaminda siudadanonan, partikularmente gruponan vulnerabel manera abitantenan ku un limitashon laboral, por bai ku nan problema òf keho
2. Ta na altura di tratamentu di keho di personanan ku un limitashon laboral, noopstata unda tratamentu di e keho ei ta tuma lugá
3. Informá aktivamente kon ta bai ku e personanan ku un limitashon laboral na nan lugá di trabou adaptá

### **Atenshon pa hecho ku hende no tin kas (dakloosheid) i problemátika di BRP**

Pa siudadanonan inskripshon na un munisipio den BRP (Basisregistratie Personen (Registrashon di Persona Básiko)) ta un kondishon importante pa por haña aksesio na facilidadnan. Lástimamente ombudsman regularmente ta risibí señalnan di siudadanonan ku ta wòrdu tirá di un punta pa otro ora nan ke inskribí na BPR, pero ta daklos òf un adrès fiho.

Na 2019 ombudsman di diferente manera a pidi atenshon pa esaki na munisipionan i a pidi nan pa sòru pa esnan sin adrès ku por yuda nan mes no sigui hundi<sup>17</sup>. Aki ta trata di personanan sin problemanan sikiátriko òf adikshon, ku pa motibu di konkurso di sirkunstanshanan a keda sin kas. Por ehèmpel pa un relashon ku a terminá, òntslag, debe haltu òf despues si estadia den eksterior. Komo sigun munisipio nan por yuda nan mes, nan no ta haña aksesio na òpvang sosial i den hopi kaso nan no ke esaki tampoko. Tampoko nan ta haña un adrès pa korespondensia di e munisipio, na momentu ku nan tin un alohamentu temporal, por ehèmpel na adrès di famia òf amigunan. Pero pa motibu ku nan no ta inskribí, nan ta sigui kai den mas problema. Pasobra e ora ei nan no por hasi petishon pa ònderstant, seguro di kuido òf ayudo ku debe.

<sup>17</sup> Nationale ombudsman. (2019, 15 di òktober). Nationale ombudsman: laat «zelfredzame» adreslozen niet verder afglijden. (Nationale ombudsman: sòru pa esnan sin adrès, ku por yuda nan mes, no sigui hundi.)

### **Sin adrès pero sí por yuda bo mes?**

Albert a kaba di divorsiá. Ya komo keda biba den e mésun kas ku su kasá no ta bai mas, e ta suèrf. Pa motibu di e eskases di bibienda i periodo di espera largu e no ta logra haña binienda lihé. Afortunadamente e por keda serka su ruman hòmber. Esaki no ta ideal ya komo su ruman mes tin un famia. Albert no ke ta un molèster pa nan i p'esei regularmente e ta keda drumi (riba sofá) serka amigunan i otro miembronan di famia. Anto tin biaha e por keda den e kas di fakansi di un amigu pa e pasa wikènt ku su yunan.

Ora ku Albert ke prolongá su pasport pa su sorpresa e ta bin sa ku nan a kit'é for di riba lista di BRP. Komo ku e ta suèrf Albert no a paga bon tinu riba su pòst. Komo ku e no ta inskribí na e munisipio, e no por prolongá su pasport. Inskribí na e adrès di biba di su ruman tampoko ta un opshon. Ta asina ku esaki lo tin konsekuensha pa e ònderstant ku su ruman ta risibí.

Albert ta yama e munisipio kaminda semper el a biba ku su kasá. Esaki no ke dun'é un adrès pa korespondensia asinasina. Al final e lo por bini na remarke pa esaki via un opvang pa hende daklos. Un kondishon ta ku Albert ta bin keda drumi na e akohida pa anochi (nachtopvang) pa un periodo. E no tin gana den esei mes, al fin i al kabo e por drumi serka su ruman i su amigunan! E ta pasando den hopi mal tempu kaba, anto awor ta sali na kla ku pa tur e hedun, nan a para su zorgverzekering tambe. Albert ta desesperá. Algu méster sosodé. Ta dikon munisipio no por yud'é ku su inskripshon pa e por drecha su bida atrobe?!

Situashonnan manera esun di Albert no únikamente ta innesesario, pero tambe bentamentu afó di tempu i sèn di gobièrnu, ku al final mester tuma akshon tòg. Ku tur e gastunan neseseario. P'esei Nationale ombudsman ta haña esensial ku gobièrnu ta dispuesto pa wak mas aleu i pa papia ku hende. Buskando un manera kreativo huntu ku nan, pa wak kon por pone nan riba pia lihé. Pa asina, a pesar di nan falta di bibienda, por apliká pa fasilidatnan ku nan tin derechi riba dje i por solushoná nan problemanan nan mes. E ora ei, temporalmente, no mester apliká lèinan i reglanan sofokante.

Sekretario di estado di VWS a invitá Nationale ombudsman pa e splik'é su punto di bista mas aleu. Seguidamente Nationale ombudsman a koperá na lantamentu di e funshon «Blij aan de balie» van het Ministerie van Binnelandse Zaken en Koninkrijksrelaties<sup>18</sup>. E funshon a trata e práktika diario di empleadonan na balie di e departamentu di Asuntunan Sivil di un munisipio. «Blij aan de balie» ta muestra ku pa munisipionan no semper ta simpel pa konsiderá tur kos bon ora ta trata di inkripshon di siudadanonan den BRP. E ta ilustrá ku tin biaha ámtenarnan mester wak mas aleu ku nan propio reglanan i lokèt, anto pensa for di perspectiva di un siudadano.

Ombudsman ta duna ehèmpelnan di kehonan i señalnan di hendenan ku tin problema ku BRP kompartí ku BZK. Tambe na 2020 ombudsman lo sigui monitoriá e tema akí.

<sup>18</sup> Nationale ombudsman. (2020, 17 di yüni). Theatervoorstelling «Blij aan de balie» (Obra di teatro «Kontenku na bali»)

### **Karta urgente na promé Minister tokante problemátika di bibienda i di daklosnan.**

Na 2019 Nationale ombudsman ku mas i mas frekuensha a risibí señal di personanan ku no por yuda nan mes i ku no tin bibienda, pero no opstante nan no ta haña aksesu na opvang sosial i pa e motibu akí nan no a wòrdu inskribí den BRP. Por ehèmpel pasobra no tabata trata di problemanan síkiko òf di adikshon, òf simplemente pasó no tabatin lugá. Tantu Ombudsman pa mucha komo e ombudsvoorzieningen (fasilidatnan) lokal ta mira un subida den e kantidat di señalnan. Nan ta mira hende muhénan i muchanan ku ta keda den sirkunstanshanan peligroso obligá, pasó no tin lugá na *opvang* di hende muhé. Anto kaminda ántes tabata partikularmente hende hòMBER tabata daklos òf no tabatin adrès (adresloos), awor ku mas frekuensha tambe tin hòbennan i famianan ku yu ku ta bira daklos. Frekuentemente ta manda e siudadanonan akí di un munisipio pa otro, sin ku ta haña *opvang* òf otro tipo di bibienda pa nan òf ku un munisipio ta inskribí nan.

Fin di ougùstùs 2019 CBS a publiká e sifranan di mas nobo for di kua a sali na kla ku e kantidat di daklos a dòbel den dies aña di tempu. Ombudsman a konstatá ku e agendanan di bibienda (woonagenda) aktual, plannan di vários aña i programanan di akshon, aparentemente no tabata suficiente pa baha e kantidat di personanan daklos. Den otoño gabinete lo a bini ku un plan komplementario. Pero pa kuminsamentu di desèmber ainda no tabatin mehora i no a bin ku plannan konkreto. Entretantu munisipionan tabata pará man bashí na momentu di un problema di bibienda agudo.

Pa e motibu ei riba 4 di desèmber Nationale ombudsman i Ombudsman pa mucha, tambe na nòmber di tur ombudsman (di hóben i mucha) munisipal i regional a manda un karta urgente pa promé Minister<sup>19</sup>. Akiden nan ta pidi gabinete pa tuma responsabilidat den e problemátika di bibienda i di daklosnan. Ta rijksoverheid ta na bùrt. Por spera di munisipionan ku nan ta tuma medidanan kreativo, no-òrtodòks pa krea solushonnan di emergensia. Pero e ora ei, e solushonnan ei mester ta posibel sí. Awor ku e problemanan a bira muchu grandi pa e munisipionan, Rijk mester tuma kontrol di bèrdat i krea solushonnan di emergensia huntu ku e munisipionan. Despues mester haña e kaminda difísil pa solushonnan struktural. E grupo di ombudsman a pidi Rijk un biaha mas pa pone legislashon i/òf maneho sofokante fuera di servisio (temporalmente) i pa no pone drèmpel (nobo). Ku motibu di e karta na yanüari 2020 tabatin un kòmbersashon ku sekretario di estado di VWS. Durante esaki sekretario di estado a enfatisá ku e ta mira e gravedat di e situashon i ku e ta trahando huntu ku munisipionan pa tuma paso. Tambe na 2020 Nationale ombudsman lo sigui monitoriá e problemátika di bibienda i di daklos.

### **Inseguridat tokante rekursanan di Wmo**

Na 2019 Nationale ombudsman tambe a duna hopi atenshon na siudadanonan ku pa motibu di maneho kompliká, dunamentu di tarea pa otro ehekutá i falta di kontrol, no a risibí e ayudo i apoyo ku nan tabatin mester. Un ehèmpel di esaki ta e problemanan ku siudadanonan ku ta dependé di rekursanan for di Wmo. Ya pa tempu largu Nationale ombudsman ta risibí keho i señalnan di personanan tokante e kalidat di

<sup>19</sup> Nationale ombudsman. (2019, 4 di desèmber). Oproep van alle ombudsmannen aan Minister-President Rutte: er is nú actie nodig van Rijk in huisvestings- en daklozenproblematiek (Yamada di tur ombudsman na promé Minister Rutte: tin mester di akshon awór di Rijk den problemátika di bibienda i daklos)



suministrashon, reparashon i remplaso di rekursionan di Wmo. Ta trata sobretodo di ròlstulnan (eléktriko) i *scootmobiel*. Ombudsman a pidi munisipionan pa tuma nan responsabilidat den esaki<sup>20</sup>. E programa pa konsumidó Kassa a dediká atenshon ekstensio na e problemátika aki<sup>21</sup>. Ta trata aki di personanan ku regularmente ta dependé kompletamente di e rekursionan aki pa sali for di kas òf pa bishitá famia i amigunan. Enfin pa por partisipá.

### **Marginá!**

For di desèmber 2018 mobilitat di Esther ta seriamente limitá.

Apénas e por kana algun paso anto e tin mester di un ròlstul eléktriko. Fin di mart 2019 e ta disidí ku e ta hasi un petishon pa esaki na su munisipio.

Dos luna e no ta tende nada, pero e ora ei na kumisamentu di yùni tabatin un «keukentafelgesprek» i mésora e munisipio a pidi e suministradó di rekursionan kontratá, pa entregá un ròlstul eléktriko. Kuminsamentu di yùli e ròlstul ta wòrdu midí, pero despues ketu atrobe. Regularmente e ta tuma kontakto ku e suministradó di rekursionan ku únikamente por wòrdu kontaktá via un tipo di achterwacht telefóniko. Sigur kuater biaha nan ta primintí ku lo yama bèk denter di algun día. Pero esaki no ta sosodé. Medio ougùstùs Esther mes ta tuma kontakto ku e departamento di Wmo di su munisipio, pero nan ta bisa ku nan no por hasi mashá, nan por un hasi menshon na e contractbeheerder di e munisipio sí.

Despues ku e bolbe yama e suministradó i atvertié ku e lo tuma paso, sí e ta no wòrdu yamá bèk. Pero e persona ku ta yamá no por bis'é nada tokante kon ta pará ku su kaso. Ni sikiera tokante e periodo promédio ku ta tarda pa entregá un ròlstul eléktriko. Un siman despues e ta bolbe yama pero nan ta hasi manera kaptan a hasi ku bosman. Fin di ougùstùs Esther tur desesperá ta pidi ombudsman yud'é. Nos ta mostra e munisipio riba su responsabilidat. Mésora munisipio ta tuma kontakto ku Esther i ta primintié ku nan ta bai wak kiko ta pasando. Nan ta pidi e suministradó pa un reakshon riba e keho, anto tambe ta duna un solushon di emergensia den forma di un ròlstul temporal. Di e manera ei Esther por lo ménos por sali for di kas. E siman ei mes e ta tende di e suministradó ku e ta haña su ròlstul un siman despues. Ta entregá esaki sigun afspraak i e ta perfekto. Esther por sali pafó atrobe!

For di Wmo ta sali na kla ku munisipionan tin deber di kuido. Mester trata kehonan tokante esaki mésora. Munisipionan mester tuma kontrol kaminda tin mester, nan tin ku tuma kontakto ku e suministradó di rekurso i traha huntu pa solushoná e problemanan. Si koperashon no ta trese solushon, Nationale ombudsman ta fèrwagt ku munisipionan ta buska alternativanan pa asina e siudadano por tin e rekurso ku ta pas, mas pronto ku ta posibel.

Aparte di na munisipionan na 2019 ombudsman a manda Minister di VWS tambe un karta puntrando kiko ministerio ta bai hasi pa solushoná e problema di manera strukturá.

<sup>20</sup> Nationale ombudsman. (2019, 16 di novèmber). Nationale ombudsman: nog steeds grote zorgen over problemen met Wmo-hulpmiddelen (Nationale ombudsman: ainda preokupashon grandi tokante problemanan ku rekursionan Wmo)

<sup>21</sup> Kassa (BNNVARA). (2019, 12 di òktober). *Wat gaat er mis in de hulpmiddelenzorg?* (Kiko ta bai robes ku kuido di rekursionan?)

Na novèmber un kòmbersashon a tuma lugá ku motibu di e karta akí. Durante e kòmbersashon e Minister a konta ombudsman ku e tim di akshon ku el a lanta, tabata trahando diligentemente pa solushoná tur keho di e siudadanonan. Tambe ta buska solushon pa problemanan struktural. Pa esaki a lanta un asina yamá «*bestuurlijke tafel hulpmiddelen*», ku tur partido enbolbí. A palabrá ku e Minister i Nationale ombudsman lo kolaborá pa traha riba kehonan rondó di e problemátika di rekursionan di Wmo.

A pesar di e empeñonan akí ombudsman a keda risibí señalnan ku no ta bai bon. Speshalmente for di munisipionan kaminda ku tin kontrato ku un suministradó di rekurso ku problemanan di pago. E suministradó akí tin gran parti di e merkado. Ombudsman a pidi Minister pa tuma akshon den e kaso akí. El a pidi Minister pa haña un solushon pa e problemanan ku a surgi dor di e motibu akí, huntu ku e munisipionan anto pa diskutí tokante esaki ku direktiva. Ainda siudadanonan no ta risibí e medionan ouksiliar ku nan tin mester i tampoko munisipionan ta salí afó mas ku e suministradó di rekurso. Ombudsman ta haña ku munisipionan mester tuma nan responsabilidat i kumpli ku nan deber na momentu ku ta trata di kuido. Pero na momentu ku kos salí for di man i no tin alternativa, ta Minister mester tuma kontrol i evitá ku siudadanonan ku ta dependé di medionan ouksiliar, ta salí perhudiká.

Na 2020 Nationale ombudsman ta bolbe bai papia ku Minister di VWS pa sigui diskutí tokante e problemátika di Wmo.

### **Inklaridat tokante e tarifa di suskripshon di Wmo**

Banda di e echo ku siudadanonan tin problema ku entrega di i drechamentu di rekursionan di Wmo, Nationale ombudsman tambe a risibí keho tokante e tarifanan nobo di suskripshon pa ayudo i apoyo di Wmo<sup>22</sup>. Sigun e websitenan di CAK i di rijksoverheid entrante 2019, tur hende lo a bai paga un montante fiho nobo di € 17,50. Pero hopi hende ta sigui paga e montante haltu di ántes pa yudansa den kas komo kontribushon propio. Nationale ombudsman a pidi Minister di VWS pa duna klaridat tokante pa ken esaktamente e tarifa nobo akí ta konta i di kua manera munisipionan mester a apliká esaki. Sigun ombudsman hende mester ta bon informá tokante e gastunan den fasilidat di kuido, pa asina nan sa kiko nan por konta kuné.

E Minister a laga ombudsman sa ku na 2019, e tarifa nobo ta konta únikamente pa fasilidatnan na midí.

Si munisipionan a konsiderá yudansa den kas komo fasilidat general, e personanan akí ta keda paga e montante (haltu) normal. For di 2020 e tarifa nobo lo bai konta pa tur fasilidat. E ta lamentá ku siudadanonan a haña e informashon tokante esaki no masha kla i ta komprondé ku e sistemátika di diferente montante na 2019, tabata kompliká. Konsekuentemente e Minister a sòru pa adaptá i splika e informashon general riba e websitenan di CAK i rijksoverheid di manera mas kla. Tambe el a primintí ku e lo pidi munisipionan pa mehorá nan manera di duna informashon. Ora na 2020 introdusí e tarifa di suskripshon kompletamente, no lo mester tin niun klase di inklaridat mas tokante esaki.

---

<sup>22</sup> Nationale ombudsman. (2019, 16 di novèmber). Het nieuwe abonnementstarief Wmo: vallen sommige mensen buiten de boot? Nationale ombudsman vraagt Minister VWS om opheldering (update 12 di aprel 2019) (E tarifa di abono nobo di Wmo: tin hende ku ta pèrdè chèns? Nationale ombudsman ta puntra Minister di VWS splikashon)

Ademas e intenshon tabata ku for di e fecha ei, e informashon rumbo pa CAK no ta kana mas via e suministradónan, pero semper via e munisipionan. Pa mitar di 2019 for di investigashon eksterno a bin sali na kla ku introdukshon di e tarifanan nobo di suskripshon di Wmo, pa medio di e maneho bieu no tabata realístiko ni alkansabel. E Minister a trese dilanti ku lo drecha e enfoke, pero di biaha el a duna di konosé ku no opstante algun munisipio no lo ta kla na tempu. Tambe el a mensioná ku e sistema di atministrashon no tabata funshoná bon i ku tabatin parti di e funshonalidat ku CAK no tabata kla.

Nationale ombudsman tabata preokupá atrobe en espeshal tokante e konsekuenshanan pa e siudadano na momentu ku e introdukshon na 2020 no lo kana manera mester ta. Ta pa e motibu ei, empleadonan di ombudsman tabatin un kòmbersashon ku ministerio di VWS na desèmber, tokante estado aktual i eventual riesgonan pa ku problemanan di pago pa siudadanonan. Fin di desèmber Minister di VWS a laga sa ku ta warda ku introdukshon total di e sistema di tarifa nobo, anto ku lo tèst esaki paso pa paso pa evitá riesgo. Nationale ombudsman lo monitoriá keho di siudadano si tin mester minusiosamente pa por presentá problemanan direktamente na e Minister i na CAK.

### **Sigurá kuido pa demensia**

Na 2018 Nationale ombudsman a presentá su rapòrt «Borg de zorg»<sup>23</sup>. Den su rapòrt anterior na 2018 «Zorgen voor burgers» ombudsman a mensioná opstákulonnan rondó si akseso na kuido i apoyo<sup>24</sup>. «Borg de zorg» tabata un investigashon dirigi espesífikamente riba problemanan di personanan ku demensia i e boluntarianan ku ta kuida nan (mantelzorgers). Den esaki Nationale ombudsman ta konstatá ku en espeshal e hendenan akí ta topa opstákulonnan irasonabel na akseso di kuido. Tambe nan ta keda sin e apoyo nesario di un asina yamá *casemanager*. Nationale ombudsman ta haña ku pa e hendenan akí mester tin ún lokèt kaminda nan por haña kuido i apoyo. Banda di esei e ta haña ku mester tin akseso na informashon ku ta práktiko i bon, promé i despues di e diagnósis. Mester tin akseso na dagbesteding i respijt Zorg ku ta pas i ún guia profeshonal pa kada ken ku tin mester di esei. Pa kulminá e prosedura pa por interná un persona ku demensia den un departamento será di un kas di kudido pa ansiano malu, mester ta kouteloso.

Na mart 2019 Minister di VWS a reakshoná riba e rapòrt. Entretantu el a tuma hopi medida pa drecha akseso na kuido i apoyo pa personanan ku demensia i esnan ku ta kuida nan. Ombudsman ta positivo tokante e intenshon di Minister pa hasi e apoyo ainda mas aksesibel pa medio di un *casemanager*. Banda di esei pronto ombudsman ta fèrwagt resultadonan efektivu di e investigashon dor di e respijt zordrager ku e Minister a apuntá. Meta di e nombramentu akí ta pa sòru ku respijt zorg na Hulanda ta mihó aksesibel pa mantelzorgers ku tin mester di esei. Na 2019 Nationale ombudsman tabatin kontakto ku e asina yamá respijt zorgaanjager pa duna mas splikashon tokante su rapòrt. E ta sigui monitoriá e desaroyonan i pidi atenshon pa e problemátika. Asina Nationale ombudsman a publiká un kolumna tokante e rapòrt, na e matutino De

<sup>23</sup> Rapport 2018/090 Borg de zorg (Sigurá kuido)

<sup>24</sup> E investigashon akí tabata dirigi riba problemanan ku siudadanonan ta eksperenshá riba sekshonnan di diferente lei di kuido, manera Wmo, Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) i Jeugdwet.

Telegraaf riba Dia Mundial di Alzheimer<sup>25</sup>. Den esaki e ta mostra un biaha mas kon importante ta pa tin un *casemanager* pa demensia i e ta pidi atenshon pa e asina yamá tètament na bida (leventestament).

Ademas fin di 2019 Nationale ombudsman a start un investigashon kontinuativo na e opstákulonon ku siudadanonan ta pasa den dje ora nan ta risibí kuido i apoyo. Den esaki nos ta investigá si nos konsehonan di e rapòrtan anterior «Zorgen voor burgers» i «Borg de zorg» a wòrdu sigui den práktika.

### **Trabou na midí di CAK**

#### **Un eror ku konsekuenshanan grandi**

Jolanda ta orguyoso di su yu muhé Lianne. Lianne tin un limitashon mental pero ya pa algun tempu e ta biba independientemente na un bunita kasita huntu ku su amiga. Diariamente e ta risibí kuido i apoyo. E sintimentu di felisidat ta traha lugá pa preokupashon ora sali na kla ku Lianne mester paga CAK algun shen euro di kontribushon propio. Jolanda a komuniká tur kambio korekta-mente i no ta komprondé kiko ta pasando.

Despues ku Lianne a bai biba independientemente, Jolanda a ripará ku Lianne no mester a paga kontribushon propio pa kuido mas. P'e motibu ei el a yama kantor di Zilveren Kruis Zorg. Nan a bis'é ku kambionan ta wòrdu hasí outomátikamente i ku pues e no mester wòri. Pero esei no ta parse di ta e kaso pasó awor, un aña i mei despues, Lianne ta haña un cuenta bon pika tòg. Jolanda a ophetá kontra e imposishon suplementario (naheffing) serka CAK. Ta rechasá su opheshon. Nan no por apsolbé e montante. Sigun CAK ta kantor pa kuido (zorgkantor) a kometé e eror. Nan a pasa e datonan di Lianne muchu lat pa CAK.

E naheffing ta sòru pa strès i pániko serka Lianne i esei ta hasi Jolanda hopi rabiá ya komo Lianne ta asina vulnerabel kaba. E zorgkantor ta manda un karta ku diskulpa, pero pa Jolanda esaki no ta suficiente. E tin e sintimentu kaba ku nan tin ku but pa un eror ku nan no a kometé. E eror ei tin konsekuenshanan grandi pa nan bida.

E historia di Jolanda i otro señalnan tokante un imposishon suplementario na kuminsamentu di 2019, tabata motibu pa Nationale ombudsman tuma kontakto ku kantor di Zilveren Kruis Zorg di CAK pa sinta huntu. Diferente siudadano a haña un imposishon suplementario lat di CAK pasó e datonan tokante e servisio duná a wòrdu pasá muchu lat dor di zorgkantor. Pa e motibu akí nan tabatin problema (finansiero). Durante e kòmbersashon di mesa rondó a wak spesífikamente kiko por mehorá den futuro.

Pa ilustrá esaki a lesa e historia di Jolanda. Jolanda ku su yu a haña e sintimentu ku nan mester a but pa un eror ku nan no a kometé. No tabatin kompreshon òf trabou na midí di parti di e instanshanan enbolbí. Tur partido a haña e oportunidat pa papia tokante e diferente aspektonan di e problema i e solushon. Asina a papia tokante e kolaborashon entre e kantor di Zilveren Kruis Zorg i CAK anto e manera kon e komunikashon ku e siudadano a bai. Ta asina ku ombudsman a risibí señalnan di siudadanonan pa ken no tabata kla, kon e eror a wòrdu kometí.

<sup>25</sup> Telegraaf. (2019, 23 di sèptèmber). Ombudsman: Stilstaan bij Wereld Alzheimer Dag [Column] (Ombudsman: Para ketu na Dia mundial di Alzheimer [Kolumna])

E partidonan enbolbí ta mira bèk riba un bon kòmbersashon. Nan por a interkambiá ideanan ku otro tokante e proseso i siña lès for di esaki. E instanshanan ta di akuerdo ku den futuro mester wak mihó ta kua instansha ta tuma kontrol den komunikashon di informashon pa ku siudadano. Ora kometé un eror, ta importante pa pidi diskulpa mésora i pa demostrá kompreshon. Anto sigur ora e eror tin impakto finansiero grandi den bida di e siudadano. E ora ei wak e opshon pa hasi trabou na midí i pa ofresé un areglo di pago.

Banda di e kòmbersashon di mesa rondó, Nationale ombudsman a profundisá den e kehonan i señalnan di siudadano mas risibí na 2018 i 2019 tokante e manera riba kua CAK ta ehikutá su propio areglo di kontribushon. Ta parse ku den ehekushon di nan propio areglo di kontribushon, siudadanonan ta keda embroyá den un mundu di sistemanan outomatisá (ku ta manda nan mes) i prosesonan di atministrashon. Seguidamente e siudadano no ta sintié sufisientemente yudá na momentu ku e tuma kontakto ku CAK tokante esaki. Ombudsman ta wak e kehonan akí ademas tambe ora ta trata di ehekushon di otro medidanan dor di CAK. Riba petishon di Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), Nationale ombudsman a informá NZa tokante e kehonan i señalnan mas skuchá. NZa a inkorporá e informashon akí den su investigashon tokante e tema di e areglo di kontribushon propio pa CAK.

Banda di esei Nationale ombudsman mes a papia ku CAK tokante e pregunta kua mehora CAK tin den perspectiva. Komo reakshon CAK a laga sa di ta trahando intensivamente den mehoranan pa ku kobramentu di kontribushon propio i servisio. Nationale ombudsman a informá CAK seguidamente ku e lo sigui e desaroyonan di aserka i pa fin di 2020 e lo informá si esakinan realmente tabata mehora pa e siudadano.

### **Koperashon ta keda krusial**

Instanshanan ku ta ehikutá (uitvoeringsinstanties) ku ta traha huntu, ta sòru pa siudadanonan haña aksesu na e fasilidat korekto. Ta parse asina di mes, pero den práktika frekuentemente Nationale ombudsman ta mira ku siudadanonan ta keda pegá pasó instanshanan no ta komuniká suficiente ku otro i diferente areglo no ta konektá ku otro. Komo ku gobièrnu a pone ehekushon den man di diferente organisashon, p'esei no tin ún gobièrnu ku ta tuma kontrol na momentu ku kos bai robes. Personanan ku problema tin biaha no sa unda nan mester ta. Ta p'esei Nationale ombudsman ta boga pa ún loket kaminda siudadano por bai ku tur nan preguntanan tokante gobièrnu. E keho ku nos a trata na 2019 ta ilustrá e impakto di un gobièrnu ku ta keda sin tuma kontrol.

### **Pèrmit di estadia (Verblijfsvergunning)**

Esra, pa medio di un persona outorisá, ta tuma kontakto ku Nationale ombudsman pasó Belastingdienst a para su huurtoeslag, kindgebonden budget i zorgtoeslag. Afortunadamente e último dosnan ta wòrdu restablesé ku forsa retroaktivo. Lástimamente esaki no ta konta pa su huurtoeslag, ku konsekuensha ku Esra i su famia ta kai den problema finansiero.

Komo konsekuensha di e keho akí Nationale ombudsman a tuma kontakto telefóniko ku Belastingdienst pa yega na un solushon. Belastingdienst ta reakshoná splikando ku un di e yunan no tabata hinter e aña legalmente na Hulanda, pasó su pèrmit di estadia a ekspirá anto no a hasi petishon pa prolongá esaki na tempu. Konsekuentemente a para e huurtoeslag.

Nos a plantia e kaso na IND. Esaki a laga sa despues ku a prolongá e pèrmit di estadia. Anto ku ta haña e pasamentu di término na momentu di entregá e petishon pa prolongashon, ekskusabel. Esei ta nifiká ku ta prolongá e pèrmit di estadia di manera kontinuo i ku pues no tin di aber mas ku un «verblijfsgat» (periodo den kua no tabatin un estadia bálido).

Despues di esaki Nationale ombudsman a informá e persona outorisá en kuestion ku ta mihó pa e tuma kontakto ku Belastingdienst pa papia tokante e resultado akí i e konsekuenshanan pa e huurtoeslag.

### 1.3 Digitalisashon

**Sosiedat ta digitalisá rápidamente. Gobièrnunan ta djòin e desaroyo akí introduciendo servisionan digital. Esakí ta duna komodidat, pero e desaroyonan akí tambe tin un otro banda pa siudadanonan. Digitalisashon di servisionan di gobièrnu tin biaha ta a kosto di otro posibilidatnan pa kontakto. Anto no semper ta tene kuenta ku deseonan di siudadanonan na momentu ku ta diseñá e servisionan digital. Regularmente Nationale ombudsman ta risibí keho di siudadano ku ta pega ku e sistema digital. Na 2019 regularmente nos a duna atenshon na entre otro formularionan digital, aksesu telefóniko i uso di algoritmo.**

#### **Formularionan digital fásil pa traha kuné**

Nationale ombudsman ta haña ku gobièrnu mester usa digitalisashon na bienestar di siudadanonan. Na 2017 ombudsman a formulá kuater punto di salida den su vishon riba e servisio digital di gobièrnu<sup>26</sup>:

- Tuma responsabilidad
- Ta aksesibel
- Ta fásil pa usa
- Tei pa solushoná problema

Tòg nos ta mira ku den práktika no semper gobièrnu ta usa e puntonan di salida akí. Por ehèmpel na momentu di desaroyá formularionan digital ku kua siudadanonan por hasi un petishon online òf por entregá nan datonan. Pensa riba deklarashon di impuesto, anunsiá un mudansa, trahamentu di un sita òf hasi petishon pa WW-uitkering. Instanshanan gubernamental pa lèi ta obligá pa sòru ku nan websitenan i aplikashonnan (apps) ta kumpli ku reglanan di aksesibilidad pa personanan ku un limitashon. E eksihensianan di aksesu di e indikashon akí ta dirigí en espeshal riba téknika i ku esei por hasi aksesu pa personanan sin limitashon mas grandi. Pero formularionan digital di instanshanan gubernamental ku ta kumpli ku e indikashonnan akí, no outomátikamente tambe ta fásil pa usa. Den e último añanan nos a risibí diferente keho di klientenan tokante e funshonalidat di e formularionan. Pa e motibu ei na mart 2019 Nationale ombudsman a start un investigashon pa wak kon fásil ta pa usa e formularionan digital.

Ehèmpelnan di kehonan ku ombudsman a risibí ta: uso di idioma kompliká, problema pa upload anekso, formulario ta dal sera na momentu ku bo tarda i mester yena demasiado informashon òf informashon innesesario. Finalmente siudadanonan tin e mésun kehonan sea si nan ta yena formulario pa nan mes òf (por ehèmpel komo profesional) pa otro persona:

*«Muchu biaha poko transparente, no logikamente strukturá, muchu biaha tin limitashonnan tékniko, muchu tiki splikashon riba preguntanan. Mi ta asistente sosial i mi konosé kaminda den esaki basta bon; pa un siudadano ku ta pidi ònderstant, toeslag òf otro tipo di areglo finansiero i afortunadamente no ta hasi esaki diariamente, formularionan digital ta un opstákulo difísil pa tuma.»*

<sup>26</sup> Ombudsvisie op digitalisering overheid (7 di desèmber 2017) (Vishon riba digitalisashon di gobièrnu)

Fin di ougùstus 2019 ombudsman a publiká su rapòrt<sup>27</sup>. Su konklushon ta ku gobièrnu tin atenshon pa e echo ku e formularionan digital mester ta fásil pa usa, pero ku no ta involukrá e siudadano sufisientemente den e proseso di desaroyá formulario nobo òf drecha esnan eksistente. Pa e motibu ei ombudsman a formulá algun punto di salida ku kua gobièrnu por hasi e formularionan digital ainda mas fásil pa usa. Kòrtiku bisá ta impliká ku gobièrnu mester inkluí e siudadano di diferente manera i den diferente fase den produkshon i mehora di formularionan digital. Pa kulminá Nationale ombudsman ta haña ku gobièrnu mester hasi mas uso di inisiativanan eksistente i tepnan den produkshon i mehora di e formularionan digital. Nos a kompartí nos puntonan di salida ku Vereniging van Nederlandse Gemeenten, ku Logius (e servisio di gobièrnu digital) i ku ministerio di BZK. Tur partido a reakshoná positivo riba esaki. Nan ta ens ku e nesesidat pa inkluí siudadanonan i empresarionan den produkshon i mehora di formularionan digital i den servisio gubernamental digital en general. Seguidamente VNG i Logius a laga sa ku nan lo inkluí e puntonan di salida di ombudsman den e desaroyo di maneho ku ta bini riba e punto akí i inisiativanan ku ta kanando kaba, pa mehorá e servisio digital na siudadanonan i empresarionan.

### **Kontakto telefóniko ta keda impresindibel**

Digitalisashon ta ofresé siudadanonan gran kantidat di posibilidat, pero e desaroyo akí no por ta a kosto di e posibilidat pa por tin kontakto humano ku gobièrnu. Ya na 2010 Nationale ombudsman a hasi un yamada na gobièrnu pa mehorá su aksesio telefóniko. Na 2019 tambe Nationale ombudsman a risibí keho i señalnan tokante e aksesio telefóniko di gobièrnu. Diferente instansha gubernamental por ehèmpel tabata mal alkansabel pa periodonan largu den añanan 2018 i 2019 a konsekuensha di tempu largu di espera na telefòn.

Serka algun instansha e tempu di espera a wòrdu okashoná dor di pasa ofer pa servisio digital ku no tabata kana optimal, motibu pa kua siudadanonan hustamente tabata buska kontakto telefóniko. Tempu di espera tambe tabata wòrdu okashoná pa bahamentu di e kantidat di personal na telefòn òf pa falta di personal. Pa baha e tempu di espera na telefòn algun instansha gubernamental a (bolbe) invertí den tuma personal ku lo traha na telefòn. Un ehèmpel ta DUO. E tempu di espera na telefòn aya a baha konsiderablemente pa motibu di invershon den personal, pero tambe dor di bahamentu di e kantidat di yamada.

Algun instansha gubernamental ta mustra mehora, pero ainda regularmente nos ta risibí keho tokante aksesio telefóniko di instanshanan gubernamental.

### **No tin number di telefòn?**

Nelleke ta risibí un aanslag pa impuesto di atministrashon di awa (waterschapsbelasting). E tin duda tokante e montante di e aanslag. Pa e motibu ei, e ke tuma kontakto ku e waterschap konserní. Pero no tin number di telefòn riba e karta di aanslag. Riba e aanslag e waterschap ta referí na website. Pero Nelleke no ta bon den trahamentu ku kòmputer. Pues e mester pidi un amiga pa yud'é buska e number di telefòn. Nelleke ta haña ku no ta servisial pa no

<sup>27</sup> Rapport 2019/046 Houd het simpel: onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid (Mantené simpel: investigashon na kon fásil ta pa usa formularionan di gobièrnu)



pone number di telefòn riba e karta. Awor e mester pasa trabou pa por haña e number akí.

Pa motibu di e diferente señalnan na desèmber di 2019 ombudsman a hasi un yamada na tur instansha gubernamental pa kita tur opstákulo pa siudadanonan ku ta buska kontakto telefóniko. Ombudsman ta mensioná tres kondishon ku gobièrnu mester kumpli kuné pa keda bon aksesibel telefónikamente:

- Mensioná e number di telefòn den tur medio i no skondié riba e website
- Tene e gastuan di telefòn abou; tarifa lokal komo máksimo
- Tene e tempu di espera kórtiku, sòru pa tin kontakto humano lihé

Riba 19 di desèmber a pidi Minister pa reakshoná riba e yamada akí i pa e indiká kiko e ta bai hasi pa mehorá e aksesibilidat telefóniko di gobièrnu. Ta asina ku minsiterio di BZK tin un papel kordinadó ora ta trata di hasi i tene gobièrnu aksesibel. Pa medio di un e-mail riba 19 di desèmber nos a hasi e mésun yamada na mas tantu instansha gubernamental ku tabata posibel.

### **DigiD den eksterior**

Tur hende mester por regla asunto digital ku gobièrnu. Pa siudadanonan hulandes ku ta biba den eksterior servisio digital por ta un solushon. Alabes ta hustamente e grupo akí tin di aber ku opstákulo na momentu ku nan ke hasi uso si e sistemanan digital di gobièrnu. Esaki ta por ehèmpel pasó gobièrnu ta pone eksihensia di seguridat èkstra na sistemanan digital, komo konsekuensha ku pa personanan ku ke tin aksesio na e sistemanan ei for di eksterior, ta bira bastante mas fèrfelu.

Uso di DigiD dor di UWV ta un ehèmpel di esei. Entrante 15 di mei 2019 a hisa e nivel di siguridat di UWV ku un kontròl di sms. Esaki a sosodé komo konsekuensha di un veredikto di Autoriteit Persoonsgegevens for di kua a sali na kla ku UWV mester a inkorporá un paso èkstra den e seguridat pasó regularmente e organisashon ta prosesá i kompartí datonan médiko ku su klientenan. UWV a introdusí e kontròl di sms akí pa tur su klientenan i sin hasi distinkshon entre grupo di kliente. Eshesalmente hende ku derechi riba ònderstant di UWV ku ta biba den eksterior tabatin un problema ku esaki. Pa por agregá e kontròl di sms na nan DigiD, tur hende tin mester di un kódigo di aktivashon. Normalmente Logitus (parti di servisio di BZK) ta manda esaki via pòst pa e persona.

Pa personanan den eksterior esaki ta funshoná un tiki otro. Personanan ku ta risibí un uitkering di SVB i ta biba den eksterior, por pidi e nivel di siguridat haltu via di e website di SVB. Despues nan ta risibí e kódigo di aktivashon na nan adrès den eksterior.

Esnan den eksterior ku tin derechi na ònderstant di UWV no mester entregá un prueba di bida tur aña i pa e motibu ei nan adrès di bibienda no ta suficiente pa Loginus. E personanan akí mester pasa tuma nan kódigo di aktivashon pa agregá e kontròl di sms, personalmente na e bali di DigiD den eksterior. Den práktika esaki tabata ke men ku algun hende mester a biaha masha leu pa tuma nan kódigo di aktivashon.

Ku motibu di e kehonan akí ombudsman tabatin un kòmbersashon ku fundashon GOED (Grenzeloos onder een dak), ku ta sali na defensa di bienestar (digital) di hulandesnan ku ta biba na eksterior, ku UWV i SVB anto ku Logitus, tokante nan manera di traha i e problemanan ku siudada-

nonan ta enkontrá. Den e kòmbersashonnan ei ombudsman a pidi atenshon pa e problemanan di esnan ku ta biba den eksterior i ku tin derechi riba ònderstant i ta urgi gobièrnu pa lanta ún lokèt kaminda ta yuda tur siudadano ku ta biba den eksterior.

### **Aksesio na MijOverheid i Berichtenbox**

Ultimo añanan Nationale ombudsman frekuentemente a duna atenshon na e problemanan ku siudadanonan ta enkontrá ku e asina yamá Mi gobièrnu (MijOverheid) i e Kaha ku mensahe digital (Berichtenbox). Ounke pa algun grupo di siudadano a bira mas fásil pasó nan por lesa nan pòst di gobièrnu online òf via e *app*, regularmente ombudsman ta risibí keho tokante aksesio na e sistema i kon e sistema ta funshoná. Asina nos a risibí diferente keho den e añanan ku a pasa. Por ehèmpel di personanan ku no intensionalmente a aktivá un kuenta na MijOverheid, a falta pòst importante i pa e motibu ei a haña un but i por ehèmpel di pariente di difuntu ku ta haña nan konfrontá ku mensahenan digital dirigí na nan difuntu.

Na 2017 i 2018 Nationale ombudsman a investigá e kehonan i pidi gobièrnu pa pone e siudadano sentral i puntra su mes ta kiko e siudadanonan tin mester pa por komuniká ku gobièrnu. Nationale ombudsman ta mira ku e ministerio a pone pasonan importante pa pone su rekomendashonnan den práktika. Alabes nos ta konstatá ku MijOverheid i Berichtenbox ainda no ta sufisientemente aksesibel pa algun grupo di siudadano, por ehèmpel pasó login via DigiD ta okashoná problema. Den e kasonan akí siudadanonan por fêrwagt ku gobièrnu ta solushoná nan problema lihé. E ehèmpel akí bou ta ilustrá ku den práktika esaki ainda no ta sosodé semper.

#### **DigiDuralargu**

Astrid a biba 24 año na Nueva Zelandia i un tikiu mas ku un año pasá el a bin biba Hulanda bèk. Entretantu hopi kos a kambia. Asina nos a yama e famoso strippenkaart ayó, gobièrnu a introdusí Burger Service Nummer (BSN) i DigiD i nos tur a haña un mailbox serka MijOverheid.nl. Astrid ta inskribí na e munisipio kaminda e ta bai biba i e ta hasi petishon pa un Burger Service Nummer (BSN) i DigiD mésora.

Na promé instansha tur kos ta parse di ta bai bon. Pero despues di algun luna ta bin sali na kla ku e no por login. Su BSN no ta bálido mas, pasó e ta basá riba su sofinummer bieu. Pa e motibu akí su DigiD tampoko ta bálido i entre otro e no por drenta den su Berichtenbox di MijOverheid.nl.

Astrid ta duna un keho i na dado momentu Logius ta yam'è. Esaki ta e organisashon ku ta sòru pa e produktonan digital na gobièrnu. Ei nan ta indiká ku ta trata di un problema di ICT kompliká. Mester hasi ahustenan na man. E mensahe ta ku nan ta bai traha riba dje. Kada bes den kòmbersashon masha amabel na telefòn Astrid ta haña tende ku nan ta trahando riba e problema, pero entretantu e tin kasi un año sin por drenta den su Berichtenbox. Esei ta masha iritante pasó den e Berichtenbox tin mensahe di entre otro Belastingdienst. Afortunadamente e ta risibí e mensahenan via di pòst normal sí. Kada tantu tempu e ta bolbe tuma kontakto i nan ta bolbe splik'è di manera masha amabel ku nan ta trahando riba dje i ku e solushon ta serka. Anto despues ta pasa simannan largu di silencio.

Finalmente el a tuma kontakto ku Nationale ombudsman. El a puntra nos ku nos por yud'è. Nos a tuma kontakto ku Logius pa haña klaridat. Depues su problema a wòrdu solushoná basta lihé. Mas ku

un aña despues ku el a bin Hulanda bèk, porfin Astrid tin aksesu digital na gobièrnu.

### **Dato i riesgo di profilashon**

Di diferente manera gobièrnu ta hasi uso di algoritmo, por ehèmpel pa tuma desishon tokante pèrmitnan, butnan òf seguridatnan sosial. E espektativa ta ku posibilidatnan pa tuma desishonnan outomatisá hasiendo uso di dato, algoritmo i riesgo di profilashon lo krese den futuro. E desaroyo akí tambe por tin konsekuenshanan negativo pa siudadanonan, pasó e pregunta ta si e desishonnan di kòmputernan semper ta hustu anto ku lo tin bista pa situashonnan individual ainda.

Ombudsman ke pa ora ta usa dato i algoritmo, gobièrnu tene e perspektiva di siudadano na bista i ku e ta pensa tokante e posibel konsekuenshanan di (dunamentu di servisio na) siudadanonan. Ta trata di konsientisashon serka gobièrnu ku uso di dato, riesgo di profilashon i algoritmo no ta únikamente un problema pa e espesialistanan di IT, pero pa tur hende na gobièrnu. Papiando ku stipuladónan di maneho, espesialistanan di IT i ehekutornan, na 2019 ombudsman a pidi atenshon pa e tema akí.

Asina ombudsman a papia durante diferente enkuentro, manera den otoño di 2019 na e simposio «*Datagestuurd werken in de sociale zekerheid*». Einan el a enfatisá ku digitalisashon i teknologia ta ofresé oportunidatnan, pero el a pidi e partisipantenan pa no pèrdè perspektiva di e siudadano for di bista. Ademas Nationale ombudsman ta haña ku si siudadanonan oponé kontra un desishon di un sistema di kòmputer, na gobièrnu semper mester tin hende ku por splika i koregí e desishon di e programa di kòmputer. Siudadano ta mantené derechi riba kontakto humano.

## 1.4 Protekshon di Derecho

**Méskos ku siudadanonan gobièrnu tambe mester tene su mes na legishon i regulashon. Den esei no tin mag di limitá derecho i libertat di siudadano. Gobièrnu tin e asina yamá *geweldsmonopolie* (derecho úniko pa usa agreshon físiko) pa tene nos komunidad salvo. Pero tambe den aplikashon di e outorisashon akí, siudadanonan por fèrwagt ku gobièrnu ta aktua di manera kouteloso, teniendo kuenta ku nan derechonan i ta aktua di manera korekto na momentu ku tin keho. Na 2019 nos a hasi investigashon na entre otro, listramentu na Schiphol, víktima di krímen ku a pèrdè nan indemnishon pa motibu di Ministerio Públiko i petishon pa asistensha hurídiko di instanshanan hulandes na Thailand.**

### Listramentu na Schiphol

Na 2019 Nationale ombudsman a hasi investigashon na tratamentu di keho tokante listramentu na aeropuerto Schiphol<sup>28</sup>. Kontrolnan di seguridat pa medio di listramentu a wòrdu reforsá último añanan pa motibu di riesgo pa atentado terorista. Listramentu di kurpa por wòrdu eksperenshá komo impaktante i ta atentá kontra un derecho di prinsipio (grondrecht), esta e derecho riba integridat di kurpa. Pero esaki ta pèmití mientras listramentu ta sosodé kuidadosamente i bou di e sirkunstansianan korekto.

Na Schiphol tin diferente partido enbolbí den e kontrolnan di seguridat. Minister di Hustisia i Seguridat ta responsabel pa seguridat di aviashon di siudadanonan, pero Schiphol – un organisashon privá – ta ehekutá e medidanan di seguridat i ta kontratá organisashonnan di seguridat pa esaki. Koninklijke Marechaussee (KMar) ta responsabel pa trata kehonan. Tòg ta gobièrnu ta keda responsabel i siudadanonan por fèrwagt ku gobièrnu ta tuma kontrol na momentu ku no bai bon.

Hasiendo investigashon di e kehonan nos ta yuda e instanshanan enbolbí pa haña sa mihó kiko ta fèrwagt di nan promé, durante i despues di e listramentu. Nos meta ta tambe pa drecha trato di kehonan ainda mas. Komo parti di nos investigashon nos a bishitá Schiphol i nos tabatin kòmbersashon ku tur instansha enbolbí. Ademas nos a studia un gran kantidat di dosié i lesa rapòrt di diferente reunion entre Kmar i kompanianan di seguridat.

Den esensia pasaheronan ta keha tokante e manera kon ta lista nan i tokante e falta di informashon. Biaheronan tabata malamente sorprendí dor di algun kaso di listramentu drástiko. Ombudsman a investigá kon Kmar a reakshoná riba kehonan i el a traha un dokumento ku a usa pa diskutí durante un reunion di mesa rondó ku representantenan di tur e instanshanan enbolbí. Durante e reunion di mesa rondó e instanshanan a duna di konosé ku, ku motibu di konklushonnan di ombudsman, huntu nan a tuma media pa expandé e informashon tokante listramentu pa seguridat i pa drecha e tratamentu di keho.

Pa Nationale ombudsman ta importante ku gobièrnu ta siña di kehonan di siudadanonan. Pa e motibu ei el a konsehá pa instruí empleadonan di seguridat bon, registrá kehonan ekstensamente anto investigá i monitóriá si e medidanan ta dirigí na ménos keho.

<sup>28</sup> Rapport 2019/059 Behoorlijk fouilleren: onderzoek naar de behandeling van klachten over veiligheidsfouilleringen op Schiphol (Listra debidamente: investigashon na tratamentu di keho tokante listramentu na aeropuerto Schiphol)

### **Polis ta drenta pa yuda**

Polis tin mag di drenta un bibienda sin pèrmit di e abitante pa por duna asistensha. Tin hende ku polis a drenta nan kas, ku ta keha tokante e echo ku polis a atentá kontra nan asina yamá *huisrecht* (derecho di kas) i nan privasidat anto ku pa motibu ku nan a drenta tabatin daño na e kas. Ora polis drenta un kas por tin un impakto grandi. Pa e motibu ei ombudsman ta haña ku mester konsiderá kuidadosamente promé ku polis drenta den un kas sin pèrmit. Na 2019 nos a investigá esaki<sup>29</sup>.

Ombudsman ta konkluí ku polis ta respetá *huisrecht* en general. E ta komprondé ku for di punto di bista di polis i su tarea pa duna asistensha, tin biaha mester drenta un kas i ku konsiderashon pa hasi òf no, por ta difísil. Abitantenan por fèrwagt ku polis ta hasi esaki kuidadosamente. Ora polis drenta tòg, por limitá e impakto dor di duna bon poskuido. P'esei ombudsman den su rapòrt ta duna polis algun rekomendashon pa un trato debí di *huisrecht*:

- Informá e abitante tokante e drentamentu i tokante kon lo trata posibel daño
- Bai poko-poko ku e bibienda i ku loke bo ta haña den dje

Tambe ombudsman ta duna siudadanonan ku ta wòri tokante un famia òf bisiña algun tep.

Polis ta tuma e rekomendashon di ombudsman masha na serio i ta kompartí esakinan entre otro durante dianan ku polis ta bai skol anto den e brífen operashonal diario. Ademas ta pone atenshon na e abilidadnan di agentenan pa limitá daño na momentu ku ta drenta mas tantu ku ta posibel. Entretantu polis a lanta un sistema pa hinter pais den kua ta registrá daño di manera mas kouteloso i no ambiguo.

### **Unda mi kosnan ta?**

Ya pa algun aña ombudsman tin atenshon pa kosnan (opheto) ku polis, Ministerio Públiko (OM) i Domeinen Roerende Zaken a pone den beslag. Na 2016 nos a presentá e rapòrt «Waar is mijn auto?»<sup>30</sup> tokante e tema. Den mayoria di kaso polis ta pone e kosnan den beslag. Despues ta na OM ta disidí kiko mester hasi ku e opheto. Si a konsigné e opheto, Domeinen ta ehekutá e desishon di OM. Ora ta trata di konfiskashon mayoria di biaha ta trata medionan di transporte, elektrónika, paña i sèn. Den e tempu ei ya kaba Nationale ombudsman a konkluí ku gobièrnu tabata tuma muchu tiki kontrol. Pa siudadanonan no tabata kla ta na kua instansha nan por bai ku pregunta tokante e beslag, anto tabata sinti manera ta tira nan di un punta pa otro.

Ku motibu di e investigashon e diferente instanshanan gubernamental a start e pilot Beslagloket. Via di Beslagloket, pa medio di un number di telefòn sentral i via e-mail, siudadanonan por hasi pregunta tokante loke a konfiská di nan. Na 2019 a drenta mas ku seis mil pregunta via Belsagloket na 2019. Empleadonan di e lokèt tin aksesu na e Beslagportaal, den kua nan por mira e estado di e kosnan ku ta konfiská i unda nan ta. Di e manera ei por referí e siudadano rápidamente na e instansha korekto

<sup>29</sup> Rapport 2019/016. «Binnentreden bij hulpverlening – Over de omgang met het huisrecht door de politie» (Drenta pa yuda – Tokante kon polis ta trata ku derecho di kas (huisrecht))

<sup>30</sup> Rapport 2016/075. «Waar is mijn auto? Rapport over de uitvoeringspraktijk van inbeslagname van voorwerpen» (Unda mi outo ta? Rapòrt tokante práktika di realisashon di tumamentu di beslag di opheto)

(polis, OM òf Domeinen) òf si tin mester Beslagloket mes ta tuma akshon. Ombudsman ta kontentu ku e diferente instanshanan gubernamental mes ta tuma akshon den e kaso. Introdukshon di Beslagloket a sòru pa ún lugá sentral kaminda siudadanonan por bati porta. Nationale ombudsman ta haña ku Beslagloket a demostrá su derecho di eksistensha.

### **Derecho riba indemnishon**

Hopi biaha víktimanan di krimen ta haña ku mester indemnísá nan daño. Den kaso ku haña e malechor tin diferente posibilidat pa kobra e daño pa medio di un proseso penal. Bentaha pa e víktima ta ku e instanshanan gubernamental por tuma hopi di e tempu, energia i gastu pa nan kuenta. Pero tin biaha ku kos ta kana robes, manera den e kaso ku OM no informá e víktima na tempu.

For di kuminsamentu Nationale ombudsman ta risibí keho tokante esei.

E ora ei ombudsman en especial ta pone atenshon na e pregunta si OM a reakshoná di manera korekto na momentu ku e víktima a keha i pidi OM pa un kompensashon finansiero. Nationale ombudsman ta haña importante pa pensa tokante areglo di un eror kometí i pa entregá trabou na midí. Na 2019 Nationale ombudsman a yega un solushon pa un hòmber ku na 2015 tabatin daño pa motibu di un krimen. El a keha serka Nationale ombudsman tokante tratamentu di su kaso dor di OM. Na 2018 esei a dirigí na un rapòrt den kua ombudsman a haña ku su kehonan tabata hustifiká<sup>31</sup>; pero esei no tabata fin di e kaso.

### **Shofùr lagá na kaya ..... a wòrdu yudá tòg**

Un mucha hòmber a kore bai ku Laurens su bròmer. E hóben sospechoso a wòrdu gará, Laurens a haña su bròmer bèk, pero esaki tabatin daño. Laurens a laga OM sa ku e tabata ke un kompensashon di mas o ménos 500 euro pa e daño. Polítika di OM ta pa laga malechornan menor di edat paga pa e daño ku nan a okashoná. E informashon ku Laurens a haña di OM tabata zona masha prometedor: e mucha hòmber lo mester bin dilanti hues i ei lo trata e demanda di e daño. Mas ku un aña despues Laurens a bin haña sa ku OM a trata e kaso di otro manera. Nan a manda e mucha hòmber HALT pa un trato alternativo. Pero OM no a manda e papelnan di e daño huntu ku sobrá pa HALT. Fin di kuenta ta ku a sera e kaso sin ku Laurens tabata na altura i sin ku e malechor a pag'é un depchi. Ombudsman a huzga ku OM no por mostra riba HALT i pasa falta pa nan i no tabata di akuerdo ku e «solushon» ku OM a bini kuné: awor Laurens mes mester regla su indemnishon via un prosedura sivil kontra e malechor. Nationale ombudsman a pidi ministerio di Hustisia i Seguridat pa paga Laurens e montante ku el a pèrdè pa falta di OM. Na promé instansha e Minister a ninga, pero despues di algun kòmbersashon entre Nationale ombudsman i hustisia, despues di kuater aña Laurens a risibí e montante completo, pa e laga drecha su bròmer, pagá bèk.

### **Petishon di visa**

Tambe den e manera kon gobièrnu ta trata petishonnan di visa pa Hulanda den eksterior, ombudsman ta mira e distansha entre gobièrnu i siudadano. Kaminda ántes e puesto diplomátiko tabata e lokèt pa esnan ku ke hasi un petishon pa visa, awor mas i mas ta laga otro partidonan

<sup>31</sup> Rapport 2018/024. «Slachtoffer loopt schadevergoeding mis» («Víktima ta pèrdè indemnishon»)

eksterno komersial (EDV's), manera VSF Global i TLS, hasi e trabou. Por hustifiká ku ta duna otronan e trabou akí ora por ehèmpel e kantidat di petishonarianan ta asina grandi, ku no ta posibel pa organisá e tumamentu di e petishonnan pa visa bon i na tempu òf ku representashon di visa no ta posibel. Na 2019 mas ku 80% di tur e petishonnan di visa mundialmente a wòrdu hasi serka un dunadó di servisio eksterno. E organisashonnan akí ta ehekutá tareanan atministrativo ku ta forma parti di e proseso di petishon di visa. Ta trata akí di tumamentu di e petishon i entrega di e visa. Konsekuentemente siudadanonan no tin kontakto mas ku personal di embahada òf konsulado, pero ku personal di e dunadó di servisio eksterno. E kompania no ta tuma desishon tokante e petishon, esei ta e asina yamá beslismedewerkers di Regional Support Offices, ku ta hasi investigashon i ta disidí tokante e petishonnan di visa na nòmber di ministerio di Asuntunan Eksterior.

Ombudsman ta risibí diferente keho di siudadanonan tokante e servisio di EDV's eventual en kombinashon ku kehonan di e servisio di puestonan diplomátiko. Ta trata por ehèmpel di e manera kon un empleado di un EDV òf di un konsulado ta papia ku un siudadano òf tokante e dunamentu di informashon for di e EDV. Tambe ku frekuensha nos ta risibí keho tokante e echo ku no ta posibel pa haña un sita a korto plaso òf ku pa siudadanonan no ta kla ta na kua lokèt nan mester ta.

#### **Informá robes**

Zhong for di China kera biaha via Hulanda pa Colombia. El a yama e EDV pa puntra si e tabatin mester di un visa di tránsito. E empleado a indiká ku e tin mester di un visa i ku e mester a hasi un petishon pa e visa pagando e asina yamá gastu di léges. Zhong a paga pero despues a bin sali na kla ku EDV a infom'é inkorektamente. Pues el a hasi gastu innesesario pa e petishon di visa. Ora e kera bai pidi su sèn bèk pa e gastu hasi, EDV a bis'é ku e eror kometí ta su propio responsabilidat. El a aserká Konsul General na Guangzhou pa yudansa. Zhong a haña ku e empleado di konsulado tantu den su papiá komo aktuá no tabata servisial i ku e tabata ònbeskòp. Tambe el a buska yudansa na e sentro di kontakto pa kliente 24/7 di Asuntunan Eksterior. Aya nan a referié na un adrès di e-mail ku despues a bin sali na kla di no ta korekto. Despues ku el a entregá su keho, el a papia ku hefe di Asuntunan Konsular di e konsulado na Guangzhou. Depues di e kòmbersashon, e no a tende nada mas di Asuntunan Eksterior. El a aserká Nationale ombudsman. Ombudsman a pidi e ministerio pa interferí. Konsekuentemente ministerio a laga sa ku e keho di Zhong tabata fundá. E ministerio a sòru pa e gastunan ku el a hasi inhustamente, wòrdu pagá tòg.

E kehonan akí ta forma un ehèmpel di un gobièrnu ku keda sin tuma kontrol.

Pa motibu di repartishon di tareanan, gobièrnu no ta papia mas ku e siudadano komo ún gobièrnu. Pa e motibu akí pa siudadanonan no ta kla ta na kua instansha nan por bai ku nan pregunta. Anto si despues kos bai robes, ta eksistí e riesgo ku e diferente instanshanan ta mustra riba otro i ku ta tira e siudadano di un punta pa otro. Próximo aña ombudsman ta keda tin atenshon pa kehonan riba e tereno akí.

### **Aktuashon deskuidá pa ku petishon pa asistensha hurídiko na Tailandia**

Un hòmbler hulandes ta biba huntu ku su kasá na Tailandia i OM ta sospech'é entre otro di labamentu di plaka di droga, evashon di belásten i di ta miembro di un organisashon kriminal.

Na 2014 OM a manda un petishon pa asistensha hurídiko na e outoridatnan tailandes pa hasi trámitenan di investigashon pa e investigashon penal hulandes. Pa hasi e outoridatnan tailandes aktua, despues di konsultá ku e fiskal, e asina yamá liaison officier di polis hulandes ta disidí pa manda hustisia tailandes un karta. Den e karta akí OM ta sugerí ku e outoridatnan tailandes tambe por inisiá un propio investigashon penal. Korto tempu despues e hulandes i su kasá – kontra ken na Hulanda no tin un investigashon penal – ta wòrdu arestá na Tailandia i nan ta haña kondena di añanan largu.

E pareha ta sinti nan mes perhudiká dor di gobièrnu hulandes i ta duna un keho na Nationale ombudsman. Nan ta plantia ku OM i polis no tabata kuidadoso mandando un petishon via karta na e outoridatnan tailandes pa inisiá un investigashon penal kontra nan. Na mart 2019 Nationale ombudsman ta huzga e keho tokante prosedementu di OM, Ministerio di Hustisia i Siguridat i polis hustifiká<sup>32</sup>. For di e investigashon a sali na kla ku gobièrnu hulandes no tabatin sufisiente atenshon pa perspektiva di pareha. Ku den e karta dirigí na e outoridatnan tailandes, OM konsientemente a mensioná e esposa komo sospechoso i a relat'é ku delitonan relashoná ku droga, tabatin konsekuenshanan grave p'e.

E rapòrt di ombudsman tabata den aña 2019 motibu pa un kòmbersashon entre ombudsman, e Minister i presidente di Parket Generaal. Den e kòmbersashon ei e Minister a primintí ku e ta bai investigá kua akshon e por tuma. E Minister a laga Tweede Kamer sa ku e ta tuma e «konklus-honnan pisá» di ombudsman na serio. E ta biaha bai Tailandia pa papia ku e promé Minister i e Minister tailandes pa buska un solushon pa e kaso akí ku tin demasiado tempu kaba. Na 2010 e esposo ta wòrdu tres'é Hulanda. Esaki no ta konta pa su esposa ya komo e tin e nashonalidat tailandes i p'esei e no ta kai bou di e tratado di ekstradishon. Posiblemente e esposa por bini na remarke pa libertat adelantá na Tailandia. E Minister di Hustisia i Siguridat ta indiká ku kaminda ta posibel i ta pas Hulanda lo asistí e esposa den un prosedura asina. Ombudsman ta haña bon ku e Minister a tuma su rapòrt na serio i ku esaki parsialmente a duna motibu pa tuma akshon den e kaso akí.

### **Derecho pa demostrá**

Den añanan ku a pasa Nationale ombudsman frekuentemente a duna atenshon na e derecho pa demostrá. Na 2018 nos a presentá e rapòrt «Demonstreren, een schurend grondrecht?»<sup>33</sup>. Den esaki nos a konkluí ku no semper munisipionan i polis ta logra garantisá e derecho pa demostrá di siudadanonan. Tambe na 2019 e tema demostrashonnan a haña interes di komunidat frekuentemente. Na 2019 a demostrá mas tantu ku nunca. Miles di eskolarnan a bini huntu pa klima i dosentenan, kunukeronan,

<sup>32</sup> Rapport 2019/014. «OM, Justitie en Veiligheid en politie onzorgvuldig na indienen rechtshulpverzoek aan Thailand» (OM, Ministerio di Hustisia i Siguridat anto polis tabata deskuidá despues di presentá petishon pa asistensha hurídiko na Tailandia»)

<sup>33</sup> Rapport 2018/015. «Demonstreren, een schurend grondrecht?» (Demostrá, un derecho di prinsipio pèrtá?)



enfermeronan i esnan di mundu di konstrukshon a hisa nan bos na Malieveld.

Tambe na 2019 ombudsman a pone e tema akí riba agènda di mandatarionan, manera durante e bishita na Groningen den kuadro di e problemátika rondó di sakamentu di gas. Aki el a papia ku bùrgemester di Gronigen i ku polis tokante e demostrashonnan. Na ougùstùs 2018 Code Rood, un grupo di akshonista ku ta empeñá kontra uso di kombustibel fósil, a demostrá kontra sakamentu di gas riba tereno di NAM.

Ku motibu di kobertura tokante e demostrashon Pegida na Eindhoven na yùni 2019, ombudsman i bùrgemester di Eindhoven a papia ku otro tokante e desafio den práktika, pa garantisá e derecho pa demostrá. Tambe riba 4 di sèptèmber Nationale ombudsman a partisipá na e simposio titulá Demonstratierrecht (derecho pa demostrá), organisá pa ministerio di Asuntunan Interino i Relashonnan di Reino. Durante e simposio tabatin un interes speshal pa demostrashonnan rondó di yegada di San Nikolas (sinterklaasintocht).

## 1.5 Partisipashon i bos

**E relashon entre siudadano i gobièrnu ta move kontinuamente. Siudadanonan ta fèrwagt ku nan ta haña e chèns pa por partisipá den kòmbersashonnan ku tin tokante kambionan ku tin den nan bisindario direkto. Esei por trata tokante e eskoho pa un parada di bùs, ofresemantu di e posibilidat pa manehá un kas di barío (buurthuis) te konstrukshon di un kaya nobo. Partisipashon di siudadanonan ta desafiá gobièrnu pa haña maneranan nobo pa laga siudadanonan pa papia kuné i pa partisipá. Práktika ta mustra ku esaki no ta un tarea fásil. Ku regularidat Nationale ombudsman ta risibí keho di siudadanonan ku ta haña ku no ta tende nan.**

### **Suministro di informashon tokante prolongashon di pèrmit**

Pa kambionan den bisindario den hopi kaso gobièrnu mester duna pèrmit. Por ehèmpel ta pone un master di antena di barío, ta kap un palu, e bisiña ke pone un konstrukshon riba dak òf un evento ta tuma lugá. Tin biaha esaki por okashoná inkietut serka abitantenan i molèster den barío. Pa e motibu ei na 2018 i 2019 Nationale ombudsman a investigá kon siudadanonan ta eksperenshá e suministro di informashon tokante pèrmitnan anto kiko gobièrnu por hasi pa drecha e proseso aki<sup>34</sup>.

Pa haña sa mihó kon siudadanonan ta eksperenshá e suministro di informashon tokante pèrmitnan, na 2018 Nationale ombudsman a start un punto di notifikashon. For di e reakshonnan a salí na kla ku bisiñanan regularmente ta haña ku no a informá nan na tempu òf sufisientemente. No únikamente e kanalnan di informashon, pero tambe kon komprendibel e informashon ta, tin kulpa. Publikashonnan tokante pèrmitnan no semper ta wòrdu komprondé i/òf tumá di otro manera ku gobièrnu tabata ke men.

Siudadanonan ta konta:

*«Si mi tabata sa ku mi munisipio lo bai kita tur e palunan di lus den mi barío, sigur mi lo a duna mi opinion. Un oportunidat pèrdí ami ta haña.»*

*«Pa kiko ta papia di «een houtopstand» si tambe por usa e palabra masha komprendibel «palu»? Ku «een houtopstand» por referí na un palu òf na hinter un plantsun di palu.»*

Nationale ombudsman ta haña ku gobièrnu mester pone perspektiva di siudadanonan sentral tambe ora ta trata di informashon tokante pèrmit. Esei ke men ku e manera di duna informashon mester wòrdu sinkronisá ku e diversidat di siudadanonan. No tur hende (semper) ta lesa e asina yamá *huis-aan-huisblad* (boletin di informashon ku ta parti pa tur kas) òf sa ku tin publikashon digital. P'esei di ripiente tin biaha nan ta wòrdu konfrontá ku un cambio den e bisindario. Pa por alkansá siudadanonan, tin biaha gobièrnu lo mester hasi uso di mas òf otro medio. Loke ta forma un liña kòrá den esaki ta diversidat i inklushon, pa asina mas tantu hende haña e oportunidat pa laga tende su bos.

<sup>34</sup> Rapport 2019/004. «Informereren = Publiceren? Behoorlijke informatieverstrekking aan omwonenden rondom vergunningverlening» (Informá = Publiká? Dunamentu di informashon debido na bisindario rondó di dunamentu di pèrmit.)

Pa yuda gobièrnu den futuro nos a formulá tres punto di salida ku ta di interes pa loke ta trata suministro di informashon di pèrmit:

- Tuma un aktitut (pro) aktivo
- Ofresé trabou na midí
- Sòru pa informashon aksesibel

E puntonan di salida akí Nationale ombudsman a pone den un poster ku kua ámtenarnan por sòru pa nan tin tur hende ku ta biba den e bisindario den nan mira<sup>35</sup>. Ku e skèn di informashon akí instanshanan por chèk kua manera tin ku usa pa suministrá e informashon ku tin mester pa informá siudadanonan bon tokante un proyekto. Na 2020 Nationale ombudsman lo sigui papia ku instanshanan gubernamental tokante e posibilidatnan i difikultatnan rondó di suministro di informashon.

### **Partisipashon durante proyektonan di infrastruktura di Rijk**

Hustamente ku proyektonan di infrastruktura grandi, mester enbolbé siudadanonan. Kiko e plannan ta nifiká pa e bisindario den kua nan ta biba i traha? I kua posibilidat tin pa papia huntu i partisipá? Anto no ora tur plan ta kla, pero na momentu ku ainda mester hasi eskohonan importante. Regularmente Nationale ombudsman ta risibí keho di siudadanonan ku ta sinti ku no ta inkluí nan sufisientemente den proyektonan di infrastruktura i p'esei a investigá e tema na 2018 i 2019<sup>36</sup>. For di e señalnan ku ombudsman ta haña di siudadanonan, e ta konkluí ku ta di suma importansha pa inbolukrá hende for di un fase tempran den e proseso di partisipashon.

Un siudadano ta konta:

*«Entre ménos a disidí mas e siudadano ta sinti ku ta tene kuenta ku su persona. Ademas mayoria di hende ta masha práktiko i sa bon kiko ta pasa den nan bisindario. Menshoná un tema pa kua gobièrnu ke trata plan p'e. Yama e siudadanonan pa bin ku bon sugerensia. Tende nan anto inkorporá nan sugerensianan den e plan di diseño.»*

Na momentu ku gobièrnu tin atenshon pa un bon komienso di e proyekto, e chèns ta grandi ku siudadanonan ke partisipá òf papia. Anto ku esei gobièrnu ta hasi e chèns pa un eksperensia i un resultado positivo di proseso di partisipashon mas grandi.

Nationale ombudsman ta konstatá ku tin un zona di tenshon entre teoria i práktika di partisipashon durante proyektonan di pais. E ministerio di Infrastruktura i Atministrashon di awa públiko a determiná e asina yamá Code Maatschappelijke Participatie (kódigo di partisipashon sosial), den kua tin puntonan di salida ku ta hasi hustisia na un partisipashon debido i ta korespondé ku loke den práktika, siudadanonan ta fèrwagt di partisipashon. No opstante siudadanonan ta eksperensia ku nan ta wòrdu enbolbí muchu tiki i nos ta mira ku gobièrnu ta lidia ku ekipá e proseso di partisipashon di tal manera den otro, ku siudadanonan ta enbolbí for di kumisamentu. Pero tambe ora sí logra, e ora ei pa siudadanonan no semper ta kla, kua e kuadro ta i kuantu espasio tin pa aporte. Tampoko siudadanonan semper ta eksperensia un aktitut habrí i komprometí.

<sup>35</sup> Poster. Informatiescan vergunningverlening (Skèn di informashon prolongashon di pèrmit)

<sup>36</sup> Rapport 2019/041. Een goed begin is het halve werk. Een onderzoek naar participatie bij infrastructurele rijksprojecten (Bon komienso ta mitar trabou. Un investigashon na partisipashon di proyektonan infrastruktura di gobièrnu)

Pa duna gobièrnu hèndel, Nationale ombudsman a formulá kondishonnan inpresindibel pa hisa partisipashon na proyektonan infrastrukural di pais na un nivel mas haltu:

1. Den e funshon di maneho, duna siudadanonan klaridat tokante e kuadro pa nan sa kua influensha nan por tin
2. Sòru pa un aktitut i komportashon habrí di ámtenarnan i konfia ku siudadanonan tin konosementu i ekperiensia relevante
3. Sòru pa tin sufisiente tempu i sèn disponibel anto sòru pa retraso di e proyekto no ta a kosto di posibilidatnan di partisipashon
4. Evaluá i apliká e lèsnan siñá, hasi di esaki un parti standart di un proyekto infrastrukural di pais

Durante e investigashon ombudsman a interkambiá pensamentu ku Minister di Infrastruktura i Atministrashon di Awa Públiko tokante e posibilidat pa sigui drecha e proseso di patisipashon. E Minister a indiká ku e ta mira komo tarea di e ministerio pa haña maneranan pa inbolukrá interesadonan den e proseso infrastrukural.

E ministerio lo sigui hasi esfuerso pa esaki. Pa Nationale ombudsman partisipashon ta un tema importante. P'esei nos lo keda pidi i tene atenshon pa e manera riba kua gobièrnu ta ekipá i ehikutá prosesonan di partisipashon. Den promé mitar di 2020 Nationale ombudsman ta bai papia ku Minister di Infrastruktura i Atministrashon di Awa Públiko pa tende kua desaroyo tin. Ku esaki ta elaborá e kondishonnan inpresindibel debidamente òf tin mester di mas?

E kondishonnan inpresindibel pa un bon komienso di partisipashon di siudadanonan por wòrdu usá den mas okashon ku únikamente proyektonan infrastrukural di pais. Tambe otro ministerionan i gobièrnunan desentral tin un desafío ora ta trata di partisipashon di siudadanonan, por ehèmpel riba tereno di ordenamentu di teritorio, maneho di awa òf dominio di klima. Pa e motibu ei nos lo aserká otro instanshanan gubernamental aktivamente i nos lo pidi atenshon pa un bon komienso di tipo di proyektonan asina. Banda di esei nos ta papia ku ekspertonan riba tereno di partisipashon i nos ta sigui pone e tema akí riba agenda. Finalmente nos ta keda tin atenshon pa e señalnan di siudadanonan ku ta sinti ku nan no ta involukrá den e trayektonan di partisipashon.

### **Sakamentu di gas na Groningen: un kaminda largu pa kana**

Regularmente durante e último añanan Nationale ombudsman a pidi atenshon pa e situashon di abitantenan den e área di sakamentu di gas na Groningen. E impakto di e temblornan pa e abitantenan di Groningen ta grandi i a kousa masha inseguridat i daño. Na Groningen nan ta sinti ku no ta tende nan i e konfiansa den gobièrnu a baha enormemente.

Tambe na 2019 nos a pone atenshon na e siudadanonan ku tin di aber ku e konsekuenshanan di e sakamentu di gas. Nos ta mira ku a tuma medida, pero gobièrnu no a logra tuma kontrol sufisientemente, anto no a logra aktua lihé i for di perspektiva di e abitantenan.

Nos ta konstatá ku e relashon entre gobièrnu i siudadano na Groningen ta bou di preshon mas i mas. Ta trata aki di un krísis i esaki ke men ku tin mester di otro aserkamentu. Den un karta ku nos a duna e partisipantenan di e deliberashon atministrativo tokante Groninge (karta di 3 di yùni 2019) nos a ekspresá nos preokupashon i a urgi gobièrnu pa tuma paso pa drecha e situashon pa abitantenan di Groningen. Nos a skibi lo siguiente:

*«Ya largu tempu nos ta masha preokupá pa e manera kon e konsekuenshanan di e sakamentu di gas ta wòrdu aserká i e impakto ku esaki tin riba abitantenan. Di aserka nos ta tende i mira kiko esaki ta hasi ku hende. Falta di perspektiva i no tin kontrol riba bo mes bida, e tempu largu ku tin pa despachamentu di daño, anto tardansa di fortifikashon, preokupashon ku hende tin tokante nan propio siguridat i di nan yunan, ta pidi pa otro prosedimentu.»*

Pa abitantenan di Groningen ta di importansha esensial ku ta:

- bini rekonosementu pa e situashon den kua nan ta aden, ya añanan largu, anto ku a korto plaso no lo wòrdu solushoná
- trata rekuperashon di daño (Schadeherstel) lihé i a base di «high trust»
- regla i efektuá fortifikashon berdaderamente awor, huntu ku abitantenan i preferiblemente dirigí riba futuro i basá riba un desaroyo integral di área- i munisipionan
- pone e abitante den komunikashon i maneho, sentral
- keda komprometí i ku tin suficiente espasio pa partisipashon i bos, tantu dor di organisashonnan sosial komo por ehèmpel Gasberaad, pero tambe dor di e abitantenan mes
- traha huntu pa rekuperá konfiansa i pa mustra ku nan (esta gobièrnan konhuntamente) ta pone perspektiva di siudadanonan sentral

Nationale ombudsman a hasi tres bishita di trabou na e provinsia na 2019, pa duna atenshon èkstra na e konsekuenshanan ku sakamentu di gas tin pa e abitantenan di Groningen.

Aya e tabatin kòmbersashon ku abitantenan, mandatarionan i organisashonnan enbolbí manera Groninger Gasberaad, Groninger Bodem Beweging, Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) i Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Ademas na 2019 nos a investigá un keho tokante tratamentu di keho di NCG. E keho ta ilustrá kon ainda gobièrnu tin problema pa tuma kontrol na Groningen.

#### **Investigashon na tratamentu di keho dor di NCG**

Na 2019 Nationale ombudsman a trata un keho di un abitante ku a dirigí su mes na NCG ku petishon pa laga kambia su chimenea. E petishonario ta preokupá pa siguridat di su famia. Antes ya el a haña konseho di NAM pa laga kambia e chimenea. Na promé instansha no ta trata su keho i despues di tratamentu no ta haña un solushon adekuá. Sí ta referí na TCGM ku tampoko por yud'é. Ta te despues ku Nationale ombudsman a interferí, NCG ta haña un solushon na midí. Nationale ombudsman ta pidi atenshon pa tratamentu di keho rápido dor di NCG anto kaminda ta posibel pa un maneho personal i na midí. Banda di esei e ta pidi atenshon pa abitantenan ku ta ménos bon den yuda nan mes i no por haña e kaminda ku nan mester kana, pero ku sí tin keho i preokupashon relashoná na e problemátika di sakamentu di gas.

#### **Ròl di munisipio ku situashonnan di molèster**

Diariamente munisipionan tin e reto pa reakshoná riba kantidat di diverso notifikashon di siudadano, entre kua notifikashon tokante molèster. Alabes tambe mester kumpli ku espektativanan di abitantenan, empresarionan, institutonan èts. pa posishoná su mes di manera involukrá, komprometí i ku bista riba kada un su interes. Anto banda di esei mandatarionan i ámtenarnan mester tene interes general tambe na bista. E kaso akí bou, ku nos a trata aña pasá, ta ilustrá kon munisipionan ta lidia ku e ròl kompleho akí anto ainda nan no ta kapas pa tuma kontrol.

### **Ken tin kontrol?**

Ya pa mas ku binti aña Gerda ta biba banda di un skol di fundeshi na munisipio Utrecht. Su kurá parti patras ta linda ku e plenchi di skol, un han di ménos ku un meter hanchu ta separá nan. E skol a kuminsá ku un kantidat moderá di alumno. Pero den transkurso di tempu e skol a krese te un kantidat di 790 alumno, e edifisionan a ekspandé, a bini un sala pa gimnastik kompleto i un akohida pa despues di skol a muda bin e skol. Pa e motibu ei Gerda tin mas i mas molèster di zonidu durante e pousanan.

Finalmente p'e i su bisiñanan e molèster ta di tal índole ku sintamentu den kurá no ta un poshon mas.

Nan ta buska kontante esaki ku e munisipio i ta puntra si nan por drecha e situashon. Ta parse ku esaki no ta fásil mirando ku for di bista hurídiko no tin norma stipulá pa loke ta trata zonidu ku ta surgi di hungamentu, motibu pa kua munisipio no tin outoridat pa mantené. E munisipio sí ta sintié responsabel pa e bisindario i e ofisina di barío (wijkbureau) di e munisipio ta dispuesto pa pensa huntu ku e partidonan. Tin kòmbersashonnan entre e maneho di e skol, abitantenan di e barío i wijkbureau. Un empresa di ingenieronan ku ta spesialisá den investigashon akústiko, riba enkargo di e munisipio ta midí e efekto di medidanan pa redusí e molèster di zonidu. Ku motibu di esaki munisipio ta disidí pa duna e skol supsidio pa tuma medidanan pa redusí e molèster di zonidu dor di kobamentu di e tereno i konstrukshon di un muraya kontra zonidu. Gerda i su bisiñanan ta kontentu ku lo bini un solushon pa e molèster di zonidu.

Pero tòg kasi kos ta bai robes, komo ku no ta koba pero ta subi, motibu pa kua e muraya ta mas abou di loke a palabrá. Despues di fakansi di zomer e munisipio ta bolbe laga midí e molèster di zonidu. Resultado di esei ta ku e muraya sí tin efekto, e zonidu a redusí. Ta pone e muraya kontra zonidu pero e bisiñanan no ta kontentu. Gerda i su bisiñanan ta haña e haltura efektivu muchu abou anto pa kolmo e skol a disidí pa redekorá e plenchi. P'esei e zonidu no ta baha, pero tin biaha e ta asta pió. Gerda ta keda mèldu esaki na munisipio i ta pidi yudansa. Munisipio ta haña ku el a hasi sufisiente pa yuda Gerda. Awor ta un problema entre e abitantenan i e skol. E munisipio ta informá Gerda i su bisiñanan ku e no lo entremeté mas den e kaso. Gerda no pone abou anto e ta bati porta di Nationale ombudsman.

For di e kaso akí ta sali na kla kon importante ta ku munisipionan ta tuma kontrol di situashonnan den kua siudadanonan ta den konflikto ku otro. Si e munisipio no ta komuniká di manera kla i transparente tokante su ròl i ta laga demasiado espasio, e munisipio ta komo si fuera wòrdu apsorbé den e konflikto. Den e kaso akí Nationale ombudsman ta mira un siudadano ku ke biba «simplemente normal» pero esaki ta wòrdu hasi imposibel pa motibu di e molèster di zonidu ku e ta eksperensia. Huntu ku e munisipio, e skol i otro bisiña, Gerda kera buska un solushon ku ta aksetabel pa tur hende. E tabatin konfiansa den e echo ku esaki lo tabata posibel. Pero e molèster a bira mas grandi, emoshonnan a eskalá i a surgi un impase. P'esei Gerda ta sintié manera ku e ta su so den esaki anto e ta haña e idea ku e ta kontra mala boluntad di tur banda. Tratamentu di e keho dor di munisipio no a dirigí na kibramentu di e impase. P'esei frustrashon i impotensia a sigui krese. Esaki ta konta pa gobièrnu tambe, pasó e ámtenarnan enbolbí for di kuminsamentu tabatin komo meta pa drecha e situashon pa e abitantenan, te ora nan a kere ku no tabatin un papel mas pa e munisipio den esaki.

Ombudsman ta di opinion ku ounke e munisipio den e kaso akí no tabatin outoridat pa mantené, e tabatin e responsabilidat pa hasi i tene e bisindario abitabel sí. E munisipio no mester ta partido den e konflikto pa asumí e papel di kontrol. Alkontrario munisipio hustamente mester superá tur partido i keda ei pa mantené un bista general i pa ta imparisial. Na momentu ku siudadanonan tin problema entre nan, e munisipio pa sòru ku esei, ku esnan enbolbí tin kontakto ku otro i ta papia tokante kiko e mihó solushon ta.

E papel di kontrol akí mester wòrdu tumá lo mas pronto ku ta posibel den e trayekto pa evitá (mas) eskalashon i ora ainda tin chèns pa haña un solushon. Den esaki un atitut enfoká riba hañamentu di un solushon, transparensa i deeskalashon ta importante. E tres puntonan di salida akí ta pidi di e munisipio ku e ta akuta di manera konsekuente, e tin mira riba e espektativanan di tur banda i ku e ta rekonosé importansha di komunikashon i atitut habrí.

### **Bos di mayornan den ayudo di hóbenan**

Regularmente Nationale ombudsman ta risibí keho di mayornan ku ta haña ku no ta enbolbí i tende nan sufisientemente ora ta trata tokante ehekushon di medidanan pa protekshon di menor. Instanshanan sertifiká òf ayudo pa hóbenan (jeugdhelp) for di e munisipio, ta ehekutá e medidanan akí. Den e tipo di situashonnan akí ombudsman ta wak si por organisá un kòmbersashon di intervenshon pa drecha e koperashon entre e profeshonal di hóben i e mayor. Un bon kolaborashon tambe ta den interes di e mucha. Durante un kòmbersashon asina e mayor ta haña e oportunidat pa ekspresá su preokupashon- i deseonan. Banda di esei e instansha por splika kiko e mayornan por spera. Despues ku a sali na kla kiko tin mester pa un mihó koperashon, hopi biaha ta trata afspraknan di índole práktiko.

### **Papiando!**

Hues a disidí ku un mucha no ta biba na kas (temporalmente). E hues a duna e instansha ku tabata enkargá ku supervishon di e mucha, mitar aña pa disidí e perspectiva di futuro di e mucha. E mama a aserká Nationale ombudsman ya komo e no tabatin konfiansa den e protektor di famia. E tabatin e sintimentu ku e protektor di famia tabatin prehuisio i no tabata ke pa su yu bai biba huntu kuné mas. E mama tabata haña ku tabatin eror den e plan di famia. Anto mas kos a bai robes. Tabata un periodo importante pa e mama. E kera empeñá pa su yu i pa tur kos kana bon, pero no semper e por a kumplí ku loke e instansha tabata pidi di dje. E mama tabata biba leu for di su yu. E tabata ke mas bos den loke a palabrá awor. Tabata trata por ehèmpel tokante terapia pa e mucha, trato ku, anto hibamentu i buskamentu di e mucha. Tur esaki mester ta faktibel p'e. Nationale ombudsman a informá serka e mama i e institushon si nan tabata disponibel pa un kòmbersashon konfidensial bou di guia di un empleado di ombudsman (ombudsbemiddelaar). A splika pakiko i ku kua propósito e kòmbersashon a wòrdu proponé. Tabatin disposishon di tur dos banda i seguidamente a wak koutelosamente kua tabata e personanan ku lo a sinta na mesa. E kòmbersashon di mediashon a tuma lugá na ofisina di ombudsman. Durante e kòmbersashon di mediashon a papia tokante kon empleadonan di e institushon por tene mas kuenta ku e sirkustanshanan i deseonan di e mama.

## **1.6 Hulanda Karibense**

**Abitantenan di Bonèiru, Sint Eustatius i Saba por aserká Nationale ombudsman si nan tin keho tokante gobièrnu. For di 2010 nos ta asistí siudadanonan na Hulanda Karibense ku keho tokante rijksoverheid. For di 2012 tambe ta posibel pa entregá un keho tokante gobièrnu lokal: órganonan públiko (de openbare lichamen). Esaki ta speshal ya komo, otro ku na Hulanda Europeo, Nationale ombudsman ta na promé pa tuma paso tokante keho kontra gobièrnu lokal.**

### **Alkansabel i visibel**

Pero no tur hende na Bonèiru, Sint Eustatius i Saba konosé Nationale ombudsman. Ta pa motibu ei nos ta invertí èkstra den informashon di siudadanonan tokante kiko nos ta hasi i kon nos por yuda nan si nan dal pega den nan kontakto ku gobièrnu lokal. Nos puntonan di kuido tokante Hulanda Karibense ta optenibel na hulandes, papiamentu i ingles.

For di 2018 Nationale ombudsman tin e siguiente metanan:

1. Nos ke ta mas visibel pa abitantenan di e islanan pa por yuda nan na momentu ku nan no por sali afó
2. Nos ke aportá na un bon maneho, informando tantu gobièrnu komo siudadanonan tokante derecho di keho: e derecho di siudadanonan pa por duna un keho tokante gobièrnu na un instansha independiente manera Nationale ombudsman

Nos ta yuda gobièrnu na Hulanda Karibense pa sigui profeshonalisá tratamentu di keho, dunando informashon tokante kon aktua debidamente komo gobièrnu, entre otro organisando tayernan pa empleadonan di instanshanan gubernamental. Tambe nos ta sòru pa nos propio empleadonan por komprondé kehonan di siudadanonan mihó i mas lihé dor di duna nan e posibilidat pa sigui kursonan hurídiko anto trénen di e kultura i idioma.

### **Bishita di trabou na e islanan**

Na mart, ougùstùs i novèmber di 2019 empleadonan di Nationale ombudsman a bishitá e islanan pa por tin oranan di konsulta ku siudadanonan, duna tayer na ámtenarnan ku tin di aber ku keho, anto pa por tin kòmbersashonnan ku e gobièrnu aya mes. Durante e bishitanan empleadonan di ombudsman tambe a presentá diferente keho di siudadanonan na e instanshanan i kaminda tabata posibel, a resolvé esakinan mésora. Esaki por ehèmpel a sòru ku siudadanonan di habla ingles na Sint Eustatius awor ta risibí kartanan ku nan por komprondé, esta na ingles na lugá di hulandes. Banda di esei Nationale ombudsman na Bonèiru a tene oranan di konsulta pa medio di e radio lokal. Mas tantu a kontestá preguntanan general, manera pa ki tipo di pregunta un hende por aserká Nationale ombudsman, kiko e manera di traha di Nationale ombudsman ta, kua ehèmpel ti di intervencionnan eksitoso ètsetera. Na 2020 Nationale ombudsman huntu ku Ombudsman pa mucha lo bolbe bishitá Hulanda Karibense tres biaha.

### **Tratamentu di keho profeshonal**

For di 2016 riba propio iniciativa nos ta investigá tratamentu di keho di organisashonnan gubernamental na Hulanda Karibense. Di e manera ei Nationale ombudsman ke haña un bista di e manera kon ta trata keho na tur instansha gubernamental di Hulanda Karibense. Na 2019 Nationale



ombudsman a kuminsá un investigashon na tratamentu di keho dor di Kuerpo Polisial di Hulanda Karibense. Pa esaki empleadonan di Nationale ombudsman a tene entrevista i investigá dosié. Lo terminá e investigashon akí promé mitar di 2020.

### **Investigashon tokante lucha kontra pobresa**

No tur abitante di Hulanda Karibense por partisipá. Un motibu importante pa esaki ta e pobresa den kua un parti di e abitantenan di Bonèiru, Sint Eustatius i Saba ta biba aden. Pobresa ta un problema grandi ba Hulanda Karibense. Esnan ku tin derecho riba AOV, mayornan soltero ku yu anto hóbennan ku ta biba bou di nivel di pobresa, ta parse di ta wòrdu afektá ainda mas. P'esei Nationale ombudsman i Ombudsman pa mucha a disidí ku na 2019 i 2020 nan lo hasi investigashon bou di e tres gruponan vulnerabel akí.

E punto di salida lo ta e historianan di e hendenan mes. Nationale ombudsman ta haña importante pa tende di nan mes ta kua problema tin den nan kontakto ku gobièrnu, anto ke investigá ta kua e ròl di gobièrnu ta den esaki. Dia 10 di sèptèmber 2019 a terminá e promé investigashon na pobresa entre hende grandi den Hulanda Karibense<sup>37</sup>. Nationale ombudsman a huzga den esei ku maneho di pobresa pa hende grandi na Hulanda Karibense berdaderamente mester haña prioridat awor. Hende grandi ku únikamente tin un uitkering di AOV (komparabel ku e AOW-uitkering hulandes) kasi no por biba di esei anto regularmente ta biba den pobresa amargo. Gastu di bida ta (muchu) haltu anto e facilidadnan ta insufisiente. Tin mester di un aserkamentu integral ku un kontrol fuerte, pa garantisá siguridat di eksistensha pa hende grandi na Hulanda Karibense, ombudsman ta konstatá<sup>38</sup>. E rapòrt a haña masha publisidat den medionan di komunikashon tantu na Hulanda Karibense komo na Hulanda Europeo. Ku motibu di e rapòrt akí a hasi Kamervragen<sup>39</sup>. Nationale ombudsman i Ombudsman pa mucha konhutamente lo hasi e investashon na hóbennan i mayornan soltero. A inisiá e investigashon na hóbennan na desèmber di 2019 i lo terminá esaki den zomer di 2020. Tambe e di tres investigashon, esta esun na mayornan soltero, lo wòrdu terminá na 2020. Pa terminá seguidamente Nationale ombudsman i Ombudsman pa mucha lo duna nan vishon riba e problemátika di pobresa na Hulanda Karibense.

### **Kartanan di preokupashon**

For di 1975 señor Jones ta biba na Sint Eustatius. Komo ku e no a biba hinter su bida laboral aya, nan a baha su AOV ku mas o ménos 40%. E ta haña esei inhustu! E porsentahe lo mester ta muchu mas abou. P'esei señor Jones ta hasi petishon pa revisá esaki serka Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) – unidat SZW. Afortunadamente ta disidí pa baha e porsentahe te 6%, pero únikamente pa e añanan 2016–2018. Basá riba e Lèi AOV e reahuste por ta pa únikamente ún aña.

<sup>37</sup> Rapport 2019/045 Oog voor ouderen in Caribisch Nederland (Tin bista pa hende grandi na Hulanda Karibense)

<sup>38</sup> Ombudsman: «Armoedebeleid voor ouderen in Caribisch Nederland moet prioriteit krijgen» (10 september 2019) Ombudsman: «Maneho di pobresa di hende grandi na Hulanda Karibense mester haña prioridat (10 di sèptèmber 2019)»

<sup>39</sup> van Ark, T. (2019, 4 oktober). Antwoord op vragen van het lid Kuiken over het bericht «Honderden ouderen in Caribisch Nederland hebben nauwelijks te eten». Kontesta riba pregunta di miembro Kuiken tokante e publikashon «Sentenares di hende grandi na Hulanda Karibense apénas tin koi kome».)

Ku indulgensia SZW ta hisa esaki ku ún aña mas. Pues e ta risibí un pago èkstra únikamente pa e periodo di 5 di mart 2016 te 30 yùni 2018. Señor Jones ta haña ku ta meskiñ'é, pasó e ta haña ku e lo mester risibí penshun pa sobrá di e periodo tambe.

E unidat RCN di SZW lástimamente no por sigui yud'é i ta haña ku denter di lèi e tabata masha indulgente. Na nòmber di Minister di SZW, e unidat ta skibi: «*Mi a hasi kambio na konsekuenshanan hurídiko di un desishon ku a drenta na vigor di kaso huzgá i esei ánto ku a wòrdu tumá dor di un instansha ku mi no ta responsabel p'e, ánto den un periodo den kua mi periodo aktual legal di responsabilidadat no tabata eksistí. Ku esei mi a tuma un desishon formal ku mi no ta obligá pa tuma – i mi a mustra indulgensia máksimo. Esei ke men ku mi a hasi tur loke mi tabata por i mi ta tene mi mes na e desishon formal di Wet algemene ouderdomsverzekering BES. A base di e desishonnan di e lèi ei, e periodo riba kua un penshun di behes por wòrdu revisá ta un máksimo di dos aña. Anto esei ta esaktamente e durashon di e periodo riba kua señor a risibí e penshun di behes di manera retroaktivo.*»

Ku motibu di e keho akí di un persona ku tin derechi riba AOV i nos investigashon tokante lucha kontra pobresa, Nationale ombudsman a pidi minster i sekretario di estado di Asuntunan Sosial i Trabou den un karta, atenshon espesífiko pa e poder retroaktivo di AOV den e legislashon karibense. Na e momentu akí esaki ta ún aña so. Nos a pidi Minister pa revisá e legislashon akí i pa den kasonan eksepsional e haña un solushon pa siudadanonan finansieramente vulnerabel i pa por desviá di lèi. Entretantu a primintí pa investigá e posibilidatnan pa traha maneho ku den kasonan eksepsional por konsedé penshun di AOV di manera retroaktivo te un máksimo di sinku aña.

Otro karta di preokupashon tabata trata e problemátika di numbernan dòbel den un mèsun kaya na Bonèiru. Esaki ta problemátiko pa por ehèmpel entrega di pòst i asta den kasonan di emergensia kaminda por ehèmpel un ambulans mester yega e sitio na tempu. Último añanan Nationale ombudsman a risibí diferente keho tokante esaki. Komo ku e problema, a pesar di diferente investigashon di parti di abitantenan i di ombudsman, no a wòrdu resolvé, Nationale ombudsman a insistí ku mester bini ku un solushon struktural pa tur e sitionan na Bonèiru kaminda e situashon ta presentá. Na 2020 atrobe nos lo papia ku e *eilandsecretaris* di Bonèiru pa wak kua medida a tuma pa solushoná e problema akí.

#### **Trabou na sifra**

Na 2019 e kantidat di keho (220) ku a drenta serka Nationale ombudsman na Hulanda Karibense a subi kompará ku e aña promé (191). Algu mas ku dos tersera parti di e kantidat di keho ta trata tokante Openbare Lichamen: 61 keho ta tokante Openbaar Lichaam Bonèiru, 12 tokante Openbaar Lichaam Sint Eustatius i 3 tokante Openbaar Lichaam Saba. Di tur keho 140 di e 220 a drenta pa medio di e oranan di konsulta na e islanan mes. Remarkabel ta ku siudadanonan ku únikamente ta papia papiamentu, tambe por haña nos awor. Posiblemente pasó Nationale ombudsman tabata mas visibel na e islanan na 2019 i e rapòrt «Oog voor ouderen in Caribisch Nederland» a haña masha publisidat. Méskos ku na Hulanda Europeo, nos por solushoná mayoria di keho ku un intervenshon.

## **1.7 Internashonal**

**Regularmente Nationale ombudsman tin kontakto ku otro ombudsman di diferente otro pais. Bishitando otro koleganan ombudsman, interkambiando konosementu i siñando di otro, nos por traha mihó. Ademá nos ta yuda otro ombudsman na otro pais pa yuda siudadanonan ora nan no ta keda kla ku gobièrnu. Na 2019 Nationale ombudsman a traha un plan internashonal nobo pa e kuater añanan binidero. Den esaki nos ta deskribí ku ken i di ki manera nos ta traha huntu.**

### **Kòmbersashon kohunto ku rei**

Riba 30 di òktober 2019 rei Willem-Alexander tabatin un kòmbersashon ku tur ombudsman di Reino Hulandes. E kòmbersashon a forma parti di e bishita di rei Willem-Alexander na ofisina di Nationale ombudsman na Den Haag. Nationale ombudsman, señor Keursly Concincion, ombudsman di Kòrsou anto ombudsman di Sint Maarten, Gwendolien Mossel, a konta rei kua desaroyo nan ta mira na nan pais. Na Aruba tin plan avansá pa instalashon di un ombudsman. Sahaira Kelly ku ta preparando e instalashon di e ombudsman arubano tambe tabata presente durante e kòmbersashon.

Nan a papia ku rei entre otro tokante e problemanan ku ta eksistí na Kòrsou i Aruba rondó di e akohida di refugiadonan for di Venezuela. Ombudsman di Sint Maarten a presentá su rapòrt «Home repair, a revelation of a social crisis», tokante tardansa di drechamentu di bibiendanan despues di orkan Irma. Tin hopi hende ku ainda no tin un bon dak riba nan kabes.

### **Situashon di refugiadonan na Europa**

Na 2019 Nationale ombudsman huntu ku su koleganan di Gresia i Pais Basko a kaba un investigashon dirigí riba e práktika di integrashon di refugiadonan i buskadó di asilo na Europa i realokashon di refugiadonan. E investigashon ta forma parti di un di e sinku investigashonnan na e situashon di refugiadonan i buskadónan di asilo na Europa. E otro tres investigashonnan ta dirigí riba registrashon, deportashon obligatorio i menornan di edat soltero. Meta di e investigashonnan ta pa for di den práktika di institutonan di ombudsman selekshoná na Europa, identifiká kriterionan komun pa evaluashon di e manera riba kua ta trata refugiadonan i buskadónan di asilo. E investigashon ta kulminá pa e parti di integrashon. A realisá e investigashon akí bou di direkshon di Nationale ombudsman. Tambe a kulminá e investigashon tokante realokashon i ombudsman di Gresia a redaktá esaki. E otro investigashonnan ta kai bou di responsabilidat di e ombudsman di Gresia i esun di Pais Basko.

### **Proyekto**

Tin biaha ku Nationale ombudsman pa un periodo largu ta traha huntu ku un otro ombudsman. Esaki mayoria di biaha ta sosodé pa medio di proyektonan di vários aña. Na 2019 a kulminá dos proyekto di koperashon ku e ombudsman di Gresia i esun di Indonesia.

### **Gresia**

For di 2018 ombudsman di Gresia i Nationale ombudsman ta traha huntu pa mehorá e servisio di e ombudsman di Gresia. A dirigí e koperashon speshalmente riba komunikashon, organisashon i e trato di refugiadonan i buskadónan di asilo. Na Gresia tin masha hopi kampamentu kaminda tin

hende ku tin añanan ta keda bou di sirkunstanshanan deplorabel. Na 2019 empleadonan di tur dos ombudsman a traha huntu pa trese kambio den esaki.

### **Indonesia**

E aña akí Nationale ombudsman a kulminá e di dos proyekto di koperashon ku ombudsman di Indonesia. E proyekto akí a enfoká riba mediashon i abilitatnan di mediashon. Empleadonan ta siña usa e abilitatnan akí den kòmbersashon ku siudadano ku tin keho tokante servisio di gobièrnu. Ku esaki nan ta determiná esaktamente tokante kiko ta keha. Meta ta ku siudadanonan ta sinti ku ta tende nan i ku ombudsman di Indonesia por yuda nan lihé.

Durante e di dos proyekto di koperashon, 14 empleado di ombudsman di Indonesia a haña un kurso pa trener di Centrum voor Conflicthantering i Indonesische National Mediation Center. Despues e empleadonan akí a trein nan koleganan. Den tres aña di tempu a trein en total 400 empleado di ombudsman di Indonesia den abilitatnan di mediashon básiko. A batisá e método komo *Propartif* [*progressif en participatif*] (progresivo i parsipativo) i el a wòrdu introdusí ámpliamente den e organisashon. Ademas e ombudsman di Indonesia lo rekomendá e método na gobièrnu di Indonesia tambe.

## **2. TRABOU DI OMBUDSMAN PA MUCHA**

Loke ta mihó pa mucha. Esei ta e punto di salida di e Tratado pa derecho di mucha, ku na 2019 a selebrá su di trinta aniversario. Pa Ombudsman pa mucha esaki tabata un aña speshal ku e aniversario akí i lansamentu di nos plan di paso «Het beste besluit voor het kind»<sup>40</sup>. Den tur loke nos ta hasi, Tratado pa derecho di mucha i pues loke ta mihó pa mucha, ta pará sentral. Esei ta kuminsá ku tuma e mihó desishonnan na interes di e mucha. E Tratado pa derecho di mucha ta yuda nos den esaki. Kon? Por lesa esaki den e kapítulo akí tokante nos trabou na 2019.

Nos ta kuminsá e kapítulo ku un splikashon di nos tareanan i manera di traha. Despues ta sigui un análisis kòrtiku tokante e pregunta dikun na Hulanda ainda tin mucha ku no ta risibí e yudansa ku nan tin mester di dje anto kon nos por mehorá esaki usando e Tratado pa derecho di mucha komo kompas. Seguidamente ta lesa tokante nos trabounan na 2019 i na final ta haña e sífranan di mas importante tokante nos tratamentu di keho i e organisashon.

### **2.1 Derechonan di mucha ta sentral**

Ombudsman pa mucha ta fomentá ku legisdador, stipuladó di maneho i profeshonalnan ehekutivo ta kumpli ku derecho pa mucha na Hulanda. Nos ta hasi esaki tratando kasonan individual den kua derechonan di mucha ta na peliger, hasi investigashon anto duna informashon tokante derecho di mucha.

Ora pidi nos, pero tambe ora no pidi nos, nos ta duna konseho na legisdador, stipuladó di maneho i profeshonalnan ehekutivo, tokante kon nan por aktua for di punto di bista di derechonan di mucha anto nos ta bai papia ku nan na momentu ku nan no mantené nan mes na derechonan di mucha. Den tur loke nos ta hasi, nos ta involukrá mucha i hóbennan anto tene mas tantu kuenta ku ta posibel ku nan opinion, interes i mundu sensorial.

Di e manera akí nos ke logra ku tur mucha i hóbennan na Hulanda ta krese den un ambiente sin violensia i ku ta stimulá, nan interesnan di desaroyo ta pará na promé lugá durante tur desishon, nan opinion ta konta anto ku ta trata nan méskos ku otro mucha i hóbennan. Den e kaso akí nos ta dirigí nos mes riba e muchanan di mas vulnerabel na Hulanda.

### **Kuater artíkulo núkleo di e Tratado pa derecho di mucha di VN ta liderá**

Den tur nos trabou e kuater artíkulonán núkleo di e Tratado pa derecho di mucha di VN ta liderá, ta trata di artíkulo 2, 3, 6 i 12. E kuater artíkulonán akí ta yuda den interpretashon di otro derechonán di e tratado akí. Komo si fuera nan ta forma un paraplu bou di kua tur derecho di mucha di e tratado akí ta kai. Ora ta parse ku diferente derecho ta klèsh ku otro, manera e derecho pa krese serka bo mayornan i e derecho riba un situashon seif na kas, e ora ei e artíkulonán núkleo ta yuda pa tuma un desishon.

Asina artíkulo 6 ta stipulá ku mucha tin derecho riba un bida i desaroyo den e tur sentido. Tur derecho den e Tratado pa derecho di mucha tei pa hasi esaki posibel. Artíkulo 3 ta bisa ku bienestar di e mucha mester ta e promé konsiderashon durante tur desishon ku ta bai tokante nan. Artíkulo

<sup>40</sup> Toolkit. Het beste besluit (E mihó desishon)

12 ta bisa ku mester tende e mucha ora ta trata di tur desishon importante den su bida. Finalmente artikulo 2 ta disidí ku tur mucha mester hasi uso di tur nan derechonon. Esaki ta wòrdu yamá prinsipio di no diskriminashon (non-discriminatiebeginsel).

Banda di e kuater artíkulonon núkleo e asina yamá *General Comment 14* (Komentario General 14), ta un guia importante den nos trabou. E plan di paso «E mihó desishon pa e mucha» ta basá riba esaki. Den un *General Comment* e Komité pa derecho di mucha, ta splika kon mester interpretá un sierto artíkulo di e Tratado pa derecho di mucha di VN. Den *General Comment 14* e Komité ta duna un lista di elemento ku semper mester tene kuenta kuné na momentu ku ta investigá i determiná interes di e mucha pa un desishon spesífiko.

Frekuentemente den investigashonnan nos ta hasi uso di e asina yamá modèl BIC. Den e modelo akí tin 14 kondishon pa biba den dje deskribí, ku ta nesesario pa por krese di manera ameno, seif i saludabel. Ta trata por ehèmpel di siguridat na kas i den e bario, kontakto ku amigunan anto atenshon i amor di mayornan i otro hende grandi. Nos ta pidi mucha i hóben pa huzga e diferente kondishonnan ambiental pa nan mes bida. Mas haltu nan ta eksperensia e kondishonnan di bida, mas grandi e chèns pa un bon desaroyo di e mucha ta, anto mas grandi e chèns ta ku ta bai bon ku e mucha. Mas abou e kalidat ta, mas tantu problema e mucha ta eksperensia.<sup>41</sup>

## **2.2 Tratado pa derechonon di mucha komo kompas na ayudo pa mucha**

Muchanan ku mester warda lunanan riba kuido, instanshanan pa yudansa di hóbenan ku ta kai i miles di mucha ku no ta bai skol. Ounke ku mayoria di mucha na Hulanda ta bai bon, tambe tin un grupo ku tin ménos suerte. Muchanan ku ta wòrdu maltratá na kas, muchanan ku keda tras na skol, muchanan ku problemanan síkiko òf fisiko. Anto hústamente e muchanan akí, esnan ku tin mester di yudansa mas tantu, no ta haña òf ta haña yudansa muchu lat.

Halina ta un di e tantu muchanan ku no ta wòrdu yudá dor di nos reda. Kon ta posibel ku noopstante tur esfuerso nos no ta logra pa regla ayudo pa nos muchanan mas vulnerabel suficientemente bon? Último añanan pa medio di desentralisashon di tareanan na munisipionan a purba, hústamente pa e muchanan akí i nan famianan, pa organisá ayudo mas lihé i ofresé esaki na tempu, ku ta pas i konsistente. Pero a pesar di e empeño grandi di profeshonalnan di hóben, nos mester konkluí ku muchanan i famianan na hopi lugá no ta haña e kuido i apoyo ku nan tin mester.

### **Ainda sin e ayudo nesesario**

Halina tin 16 aña di edat anto e tin un hubentut difísil. Su mama ta sufri di un malesa di personalidat multiple i pa e motibu ei, e mama ta variabel i frekuentemente rabiá. Halina mes ta kuminsá haña problema síkiko severo ora ku porfin e ku su ruman hòmber chikí bai biba serka nan tata. E famia ta haña ayudo di un trahadó sosial, pero e no por asistí ku e gravedat di Halina su situashon. Awor ku no tin

<sup>41</sup> Kalverboer & Zijlstra (2010), Het belang van het Nederlands kind in het Nederlands recht. Voorwaarden voor ontwikkeling vanuit een pedagogisch perspectief (Interes di e mucha hulandes den derecho hulandes. Kondishonnan pa desaroyo for di perspektiva pedagógiko)

ayudo na kas, ta bai mas i mas pió ku Halina. E ta hasta purba kometé suisidio un par di biaha. Pa medio di un asina yamá crisisplaatsing ta interná Halina na un institushon di ggz pa hóbennan. Kada biaha, despues di un par di dia, ta mand'é kas, pero kada biaha e ta wòrdu interná bèk na e institushon. E ta wardando riba atmishon pa tempu largu ya asina e por haña tratamentu intensivo, pero e lista di espera ta muchu largu. Anto ainda e no ta haña ayudo.

Por haña un parti di e aklarashon den falta di konsistensia den ayudo na mucha. E muchanan mas vulnerabel den nos komunidat generalmente tin di aber ku akumulashon di problemanan i ku esei, ku diferente instansha, lèi i legislashon. Ta trata di mucha ku ta den ayudo pa hóben (jeugdhulp), ta na kas, mucha ku tin di aber ku divorsionan kompliká, maltrato di mucha i pobresa na kas. Hóbennan ku ta haña nan mes metí den problema ku hustisia, hóbennan sin dak ni hogar anto esanan ku ta hasi 18 aña i mester salifor di ayudo pa hóben.

Vários biaha e muchanan akí ta den diferente grupo di riesgo; un mucha maltratá por krese den un hogar pober. Un mucha ku ta risibí jeugdzorg (kuido pa hóben), por tin di aber ku divorsio kompliká i problemanan na skol. Mas tantu problema e mucha tin, mas vulnerabel i mas grandi e chèns ku mester pidi yudansa na mas instansha, ta.

Pues muchanan vulnerabel frekuentemente tin di aber ku diferente organisashon i ousiliante. Nos ta mira ku hopi biaha koperashon i kordinashon entre e organisashonnan ta kana difikultosamente. Asina tin diskushon tokante ken ta paga e ayudo i no tin klaridat ta kua organisashon tin e responsabilidat final pa e ayudo. Banda di esei ta bini ku *jeugdhulpwerkers* (esnan ku ta traha yudando hóbennan) ta pèrdè mas tempu ku responsabilisá nan mes na lugá di yuda mucha, anto ku nan tin di aber ku reglanan ku ta opstakulisá.

Un otro splikashon ta ku muchanan kasi nunca òf apénas ta wòrdu involukrá den e ayudo ku nan tin mester, anto den desishonnan ku ta trata tokante nan bida. En speshal ora kos bira difísil, nos tin tendensha pa papia *tokante* e mucha na lugá di *ku* e mucha. Nos ta traha maneho i tuma desishon sin puntra e muchanan seriamente kon nan ta eksperensia e problemanan i kiko realmente nan tin mester. Asina por ta posibel ku yudansa pa mucha ta mostra bon riba papel, pero den práktika kos ta sali malu, pasó no a wak ta kiko e mucha mes ta haña mihó.

### **Loke ta mihó pa e mucha?**

Tom, di 13 aña, tin dos aña ku e no ta bai skol. E tin un tipo di outismo i tin mester di guia èkstra den klas. E skol di fundeshi kaminda e tabata bai promé, a bisa ku nan no por dun'é e sosten akí. Tambe na dos otro skol, kos ta bai robes i di e manera ei Tom ta bin para na kas. Su mayornan ta hasi tur kos posibel pa e bai skol atrobe. Den nan búskeda pa un solushon nan tin di aber ku un batayon di instansha, di *leerplichtambtenaar* (ámtenaar responsabel pa eseñansa obligatorio) te *jeugdhulp* i e munisipio. Al final e mayornan di Tom ta sintá ku binti persona di diferente instansha na mesa. Nan tur ke loke ta mihó pa Tom. Pero kiko ta mihó? Tur hende tin otro idea tokante esei. Loke Tom mes ta haña importante i kiko e tin mester? Esei niun hende no sa. Niun di e binti personanan sintá na mesa a yega di topa Tom anto laga para ku nan a papia kuné.

Ku no ta inkluí mucha den desishonnan importante tokante nan bida, no únikamente ta dañino pa nan konfiansa den hende grandi i nan futuro, tambe ta dirigí na desishonnan ménos bon i asina na ayudo ménos bon. Pasó kon bo por tuma bon desishon tokante e mucha i ofresé ayudo si bo no sa kiko e mucha mes realmente ta haña i tin mester?

E pregunta ku mester ta sentral ku tur yudansa pa tur mucha ta: ta kiko e mucha tin mester anto kon nos ta bai realisá esakí? Den práktika nos ta mira ku frekuentemente ta salta e pregunta akí òf e ta bin na remarke lat. Hopi biaha komo adulto nos ta pensa ku nos sa, kiko ta mihó pa e mucha anto nos ta wak otro interesnan promé: ken ta responsabel, kua ayudo a kumpra, ken ta bai paga?

Ounke pues tur hende ke loke ta mihó pa e muchanan, hopi biaha ta difísil pa durante desishonnan importante pa pensa for di punto di bista di e mucha. Nos tin di aber ku regla, limitashonnan finansiero anto preshon di banda di organisashonnan i mundu eksterior. Pa hasi esaki mas fásil i pa pone interes di e mucha dilanti, den e di trinta aniversario di Tratado pa derecho di mucha, nos a lansa e plan «E mihó desishon pa e mucha. E *stappenplan* (un plan ku ta enserá algun paso) ta basá riba e indikashonnan di e Komité derecho di mucha i ta pa tur hende ku ta tuma desishon pa i ku mucha. Den kuater paso práktiko i ku Tratado pa derechonnan di mucha komo kompas, ta tuma un desishon den kua e interes di e mucha ta na promé lugá.

### **Den kuater paso na e mihó desishon pa e mucha**

Di kómanera ku kuater paso ta bini na e mihó desishon pa e mucha? Den e promé paso ta investigá kiko e mihó desishon ta pa e desaroyo di e mucha, sin para ketu riba opstákulo. Pa investigá esaki semper ta wak un kantidat di aspekto fiho importante. Manera kiko e desishon ta nifiká pa e kontakto ku famia i otro personanan importante den bida di e mucha. Kiko ta nifiká pa siguridat di e mucha, eskoho di skol, salú, identidat? Anto masha importante: sigun Komité derecho di mucha por investigá loke ta mihó pa mucha so, na momentu ku bo sa kiko e mucha ta haña i kiko e ke. Opinión di e mucha ta konta pisá den esakí.

Den e di dos paso ta wak e opstákulonnan ku tin anto tambe ta wak otro interesnan pa mucha. Tin biaha e organisashon tin un otro imahen di loke ta bon pa e mucha, ku e mucha mes. Tin biaha e mayornan ke otro kos i ta importante pa tene kuenta ku nan interesnan i deseonan tambe. Tin biaha loke ta mihó pa e mucha ta hopi karu òf no disponibel. Tambe ta investigá e interesnan akí mas mihó i kompletu ku ta posibel. Den e di tres paso ta pisa e interesnan di e mucha anto loke e mucha mes ke, kontra e otro interesnan i ta tuma un desishon. Den e desishon loke ta mihó pa e mucha ta konta mas tantu.

Den e di kuater paso ta splika e desishon anto papia tokante e eskoho ku e mucha. Den kaso ku no a disidí loke ta mihó pa e mucha i loke e mucha mes ke, mester splika esakí na e mucha èkstra bon. Anto ta konta e mucha kiko e mes por hasi den kaso ku e no ta di akuerdo ku e desishon.

A desaroyá e plan akí huntu ku profeshonalnan ku ta traha ku hóben (jeugdprofessionals) i hóbennan. Den e añanan ku ta bini, nos lo trata otro rekursu pa tumamentu di bon desishon pa mucha. E rekursonan akí ta tantu pa profeshonalnan komo pa muchanan i ta wòrdu sinkronisá paso pa paso ku e diferente sektornan, di enseñansa te polis. Na e momentu akí e promé proyekto piloto ta ku organisashonnan den sektor di kuido di hóbennan.



Kiko e mucha akí tin mester anto kon nos ta bai realisá esaki? E kontesta riba e pregunta akí bo ta haña dor di sigui e kuater pasonan. Di e manera ei huntu nos ta sòru pa e bos di mucha wòrdu tendé i pa muchanan na Hulanda haña e ayudo ku nan tin mester.

### 2.3 Trabou di Defensor di pueblo (Ombudswerk)

E kurason di e trabou di Ombudsman pa mucha ta nos trabou di ombud: evaluá i investigá notifikashon di mucha i adulto tokante derecho di mucha ku ta na diskushon. E notifikashonnan ku diariamente ta drenta via telefon i email seka nos trahadónan di ombud por parti den keho, petishon di ayudo, petishon di informashon i señal. E notifikashonnan por trata di un organisashon di gobièrnu, per tambe di organisashonnan den kuido dihóben, kuido di salubridat, akohida di mucha òf enseñansa. Tur hende por akudí serka nos: mayor, otro famia, profeshonal i naturalmente e mjchanan mes.

#### **Skucha e deseonan di mucha**

Jamila di diestres aña ta yama nos na telefon. E tin problema di kondukta i e tin algun aña kaba bou di supervishon di kuido di mucha. Algun luna pasá a sak'é for di su kas pa e bai biba otro kaminda. Aktualmente e ta keda den un instansha pa hóben. Aki algun siman tin un seshon kaminda lo disidí si lo prolongá e ponementu bou di vigilansia i e sakamentu for di kas. Jamila no ke un prolongashon. E ke djis bai su kas bèk, Su tutor di famia tin pensamentu diferente tokante di esaki. E ke pa Jamila bai un otro instansha kaminda e por haña ayudo i guia pa su problemanan. Segun Jamila e no ta motivá pa e ayudo i e ta haña ku e tutor no ta rasonabel i no ta skucha su deseonan.

Nos ta konsehá Jamila pa huntu ku un persona di konfiansa e bai papia ku su tutor. Tambe huntu nos ta wak nos plan di paso tokante bon desishon pa mucha. Kiko e tutor i otro adulto mester tene kuenta kuné si nan disidí tokante por ehèmpel un prolongashon? Nos ta mustr'é e lista di pregunta i checklist pa hóben tambe ku ta pertenesé na e plan di paso. E lista di pregunta ta yuda hóben pa splika adulto kiko ta importante pa nan. Ku e checklist nan por mira despues si seka un desishon a tene kuenta sufisientemente ku loke nan ta haña importante. Jamila ta laga sa ku huntu ku e persona di konfiansa e tin un kòmbersashon ku su tutor. I ku komo preparashon p'esaki e lo yena e lista di pregunta pa hóben.

Tin diferensha entre keho, petishon di ayudo, petishon di informashon i señal. Keho ta trata di posibel infrakshon di un derecho di mucha den un kaso individual. Investigashon mester prueba si en bèrdat ta trata di esaki. Pregunta di ayudo ta pregunta ku ta trata di mucha i kaminda ainda Ombudsman pa mucha no a haña un ròl formal. Por ehèmpel si ainda hende mester entregá e keho serka e instansha di kua e keho ta trata. Den un kaso asina nos ta pensa huntu ku esun ku ta hasi e pregunta i nos ta referí mas aleu. Petishon di informashon ta pregunta general tokante di e instituto Ombudsman pa mucha òf derecho di mucha. E señalnan por ta tokante posibel infrakshon di un derecho di mucha pa grupo mas grandi di mucha. Si tin un problema agudo i konkreto, nos ta hasi un intervension: nos ta tuma kontakto ku e organisashon di kua e keho òf petishon di ayudo ta trata pa solushoná e problema.

### **Un fin na inseguridat**

Danny di diesshete aña ta yama nos na telefon. Dos aña pasá tambe nos tabatin kontakto kuné ora ku na edat di diessinku aña el a resultá den sèl. E no por a paga un indemnishon ku wes a imponé i p'esei el a haña detenshon hubenil remplasante. Banda di diessinku dia den sèl ainda e mester a paga e indemnishon. Despues di un intervenshon di nos banda a konstruí un areglo di pago i Danny a sali liber.

Awor el a tende di OM ku polis ta busk'é. Aparentemente a para e areglo di pago. OM a manda un notisia tokante di esaki den kua tin pará ku den dos siman Danny mester a tuma kontakto pa drecha e areglo. E notisia aki no a yega nunca seka Danny. Aparentemente e no tin un kaminda di biba fiho mas, e no tin entrada i e no ta sigui enseñansa. Danny ta pará su so i e tin masha miedu ku e mester bai será atrobe. Nos ta tuma kontakto ku OM i ta splika e situashon penoso ku e t'aden. Por drecha e areglo di pago. Awor Danny ta paga su suma mensualmente atrobe i e no tin nodi di tin miedu mas di resultá den sèl.

Na 2019 nos a hasi diferente investigashon pa motibu di keho individual. *Stop!*<sup>42</sup> ta investigá keho tokante e manera di trata di polis den detenshon di un mucha hòmbler di 15 aña. Den e rapòrt *Hoeveel nachtjes nog?*<sup>43</sup> (*Kuantu anochi mas?*) ku motibu di keho di dos mucha hòmbler nos ta hasi rekomendashon tokante mehorashon di e posishon di menor di edat den derecho penal. Keho tokante no pone implantashon di oido serka un mucha muhé ku a hui di Afghanistan ta pará sentral den e rapòrt *Waar geen wil is, is geen weg*<sup>44</sup> (*Si no tin boluntad na tin manera.*) E rapòrt *Onderzoek klachtafhandeling door Klachtencommissie Christelijk Onderwijs*<sup>45</sup> (*Investigashon trato di keho pa Komishon di Keho Enseñansa Kristian*) ta un investigashon propio di e manera di traha di un komishon di keho pa motibu di keho di mayor tokante e komishon aki. Den un rapòrt di karta<sup>46</sup> na e sekretario di estado di Hustisia i Seguridat pa motibu di keho di un mucha hòmbler di 17 aña nos ta hasi rekomendashon tokante di e manera di traha di IND seka menor di edat.

E trabou di ombud ta duna nos hopi informashon tokante e situashon di derecho di mucha na Hulanda. Pa medio di tene aldía strukturalmente tokante kua problemanan ta aserká nos, nos ta haña un bista di e tópikonan ku mester di mas atenshon. Kuantu keho, petishon di ayudo i señal nos a risibí na 2019 i di kiko esakinan tabata trata, por lesa den paragraf 2.10.

### **2.4 Investigashonnan struktural i proyektonan**

Banda di investigashon pa motibu di un keho individual, nos por disidí di kuminsá un investigashon òf un proyekto di un tema struktural rònt di derecho di mucha. Esaki ta sosodé ku okashon di mas keho i señal ku nos ta risibí, pero e por trata tambe hustamente tokante di un grupo di mucha riba kua nos tin niun te poko bista.

<sup>42</sup> Rapport KOM001/2019. «Stop!»

<sup>43</sup> Rapport KOM004/2019. «Hoeveel nachtjes nog?»

<sup>44</sup> Rapport KOM011/2019. «Waar geen wil is, is geen weg»

<sup>45</sup> Rapport KOM012/2019. «Onderzoek klachtafhandeling door Klachtencommissie Christelijk Onderwijs»

<sup>46</sup> Rapportbrief KOM002/2019. «Werkwijze IND bij minderjarigen»

Asina na 2019 nos a hasi investigashon di e situashon di mucha ku ta biba permanentemente den un parke d vakashon. Den e rapòrt «*Als het vakantiepark je (t)huis is*»<sup>47</sup> (*Si e parke di vakashon ta bo lugá di biba?*) nos ta apelá na munisipionan pa nan haña un mihó bista riba e grupo di mucha aki i pèrkurá pa e ayudo i sosten adekuá.

Na okashon di hopi keho i señal ku a drenta seka nos tokante transpòrt di alumno, nos a skibi e rapòrt «*Als de weg naar passend onderwijs niet passend is*»<sup>48</sup> (*Ora e kaminda pa bai enseñansa adekuá no ta adekuá*). E rapòrt «*Krijg jij al zakgeld?*»<sup>49</sup> (*Bo ta haña zakgeld kaba?*) ta un kontinuashon di un investigashon di 2017 di diferente keho i señal di hóben ku ta biba den un institushon i ku no ta haña zakgeld i sèn pa kumpra paña.

E rapòrt «*Ik ben meer dan mijn problemen*»<sup>50</sup> (*Mi ta mas ku mi problemanan*) ta un investigashon di profundisashon di data for di nos Gira di Derecho di Mucha na 2018 tokante mucha ku problema na kas. Pa tende di mas tantu mucha i hóben posibel kiko nan ta haña importante, rònt di e gira ta pone un lista di pregunta online. Na 2018 sigur 1.700 mucha a yen'é. Sigur dosshen mucha e bia ei a indiká den e lista di pregunta ku nan tin eksperensia ku pobresa, pleitu i violencia na kas òf un divorsio kompliká di nan mayornan

Banda di investigashon grandi nos ta skohe mas i mas pa otro forma pa insentivá organisashonnan (di gobièrnu) pa mehorá algu pa mucha na Hulanda. Por ehèmpel ku un karta di prekupashon kaminda a base di investigashon eksplorativo nos ta duna rekomendashon na partido responsabel. Den un karta di prekupashon<sup>51</sup> na Minister di Salubridat Públiko, Bienestar i Deporte nos ta hasi un yamada pa bini ku un vishon kordinadó riba ayudo pa hubentut di Hulanda. E problemanan ku yunan di kriansa ta eksperensia pa falta di un kòntrakt di kuido di kriansa, nos a investigá i kompartí den un karta di prekupashon<sup>52</sup> na Minister di Salubridat Públiko, Bienestar i Deporte, e sekretario di estado di Protekshon di Derecho, munisipionan, instanshanan sertifiká i esnan ku ta ofresé kuido di kriansa.

Ku tur nos investigashonnan nos ke trata di hasi e problemanan di mucha transparente i nos ta apelá na gobièrnu i e instanshanan enbolbí pa drecha e situashon di e muchanan aki.

## **2.5 Konseho riba maneho i legishon ku regulashon**

Ombudsman pa mucha ke pa seka e realisashon i e evaluashon di maneho i legishon i regulashon tin atenshon pa derecho di mucha. P'esei regularmente ku òf sin petishon nos ta duna konseho tokante kambionan di lèi i maneho planeá i si legishon sali desbentahoso pa e interesnan di sierto grupo di mucha, nos lo trese esaki dilanti.

<sup>47</sup> Rapport KOM005/2019. «Als het vakantiepark je (t)huis is»

<sup>48</sup> Rapport KOM009/2019. «Als de weg naar passend onderwijs niet passend is»

<sup>49</sup> Rapport KOM006/2019. «Krijg jij al zakgeld?»

<sup>50</sup> Rapport KOM012/2019. «Ik ben meer dan mijn problemen»

<sup>51</sup> Zorgenbrief. Jeugdhulp (26 di mart 2019)

<sup>52</sup> Zorgenbrief. Ontbreken pleegzorgcontract (6 di sèptèmber 2019)

Asina na petishon di Tweede Kamer nos ta skibi position papers na benefisio di palabrashonnan di mesa rondó òf evaluashonnan di maneho. Na 2019 den un position paper<sup>53</sup> nos a reakshoná riba e rapòrt «Onvoldoende beschermd» (Insufisientemente protehá) di e Komishon Investigashon di Violensia den Kuido di Hóben.

Riba propio inisiativa nos a saka un punto di bista nobo<sup>54</sup> tokante kuido pa mucha hulandes den kampamentunan na Siria i pa aktivamente trese e grupo aki bèk. Den un karta konhunto<sup>55</sup> ku Nationale ombudsman i previshonnan di ombud lokal nos a apelá na promé Minister pa tuma e direkshon di e trato di e problemátika di alohamentu i hende sin kas na Hulanda.

Na 2019 nos a pasa nos preokupashonnan di mas grandi tokante derecho di mucha na Hulanda oropeo i karibense pa un raportahe<sup>56</sup> na e Komité di Nashonnan Uní di Derecho di Mucha. Kada pais ku a ratifiká e Tratado di Derecho di Mucha, kada sinku aña, den un seshon habrí, ta duna kuenta i rason na e Komité di Derecho di Mucha tokante kon ta pará ku derecho di mucha den e pais. Promé ku e seshon aki e diferente organisashonnan, entre nan Ombudsman pa mucha, den un raportahe ta pasa nan puntonan di preokupashon pa e Komité di Derecho di Mucha. A base di e raportahe nan aki e komité ta konsipiá un lista di pregunta pa gobièrnu hulandes. Durante un seshon habrí na aprel di 2021 gobièrnu lo kontestá i akclará e preguntanan aki.

## 2.6 Informashon tokante derechonan di mucha

Un otro tarea di Ombudsman pa mucha ta dunamentu di informashon tokante derecho di mucha i opstákulo spesífiko di derecho di mucha. Pa medio di bishita di trabou, spich, mesa rondó i lès di wéspet na skolnan nos no por duna solamente informashon tokante derecho di mucha sino tambe nos ta kolektá hopi informashon.

Ku lansamentu di e plan di paso «*Het beste besluit voor het kind*» («*E mihó desishon pa e mucha*») nos ke informá tur hende ku ta trata ku i pa mucha tokante kon segun e Tratado di derecho di mucha bo ta tuma un desishon na interes di e mucha. Tambe ku un kuestionario i checklist nos ta dirigí nos informashon spesífikamente riba mucha i hóben, pa nan sa kon por tuma bon desishon ku ta trata di nan bida.

Na 2019 nos a renobá nos website. Mucha i hóben, pero adulto tambe, riba nos website nobo por haña informashon mas fásil i mihó tokante derecho di mucha i haña kontesta riba pregunta rònt derecho di mucha.

Hopi di nos informashon tokante derecho di mucha ta sosodé den nos kombersashonnan ku mucha, mayornan, ousiliante i otronan ku ta buska kontakto ku nos. Tambe presentashon den media i social media pa nos ta instrumentonan importante pa duna informashon.

<sup>53</sup> Position paper. Rondetafelgesprek rapport «Onvoldoende beschermd», Komishon Investigashon di Violensia den Kuido di Hóben

<sup>54</sup> Standpunt. Zorg voor Nederlandse kinderen in Syrische kampen (8 di janüari 2019)

<sup>55</sup> Brief. Aanpak van de huisvesting- en daklozenproblematiek in Nederland (4 di desèmber 2019)

<sup>56</sup> Rapport KOM008/2019. Rapportage VN-Kinderrechtencomité

## 2.7 Partisipashon di mucha i hóben

E derecho riba partisipashon ta un di e derechonan di mucha di mas importante. Mester enbolbí mucha i hóben den desishon ku ta trata di nan bida i nan opinion bèrdaderamente mester konta den e desishon ei. Esaki ta konta tantu pa kaso individual komo na nivel di grupo. Nos no ta pidi solamente atenshon pa e derecho di partisipashon seka otro organisashon, sino nos ta trata di ankra esaki den nos mes trabou tambe. Den tur investigashon ku nos a hasi na 2019, tin mucha enbolbí pa medio di kòmbersashon òf lista di pregunta online. Tambe den nos investigashonnan di keho individual, kaminda ta posibel nos ta puntra e muchanan pa nan vishon.

E rapòrt «*Pleegkinderen aan het woord*»<sup>57</sup> (*Yu di kriansa na palabra*) ta un bon ehèmpel di esaki. Na 2017 a kuminsá ku e Plan di akshon di kuido di yu di kriansa, pa drecha kalidat di e kuido di yu di kriansa na Hulanda. Pasobra den e plan no a inkluí e bos di e yunan di kriansa sufisientemente, nos a disidí pa puntra e muchanan mes kon nan ta eksperensia e kuido di kriansa, ki problema nan ta mira i kon segun nan mester trata esakinan.

Den lansamentu di e plan di paso «*E mihó desishon pa e mucha*» e hóbenan a konta un sala yen di manehadó i profeshonal kon nan ke pa enbolbí nan den desishon tokante nan bida. Tambe den e realisashon i elaborashon di e plan di paso tabatin hóben enbolbí i esaki lo keda asina den futuro.

Den e añanan binidero nos ke empeñá mas ainda pa enbolbimentu di mucha i hóben den nos trabou. Por ehèmpel ku e Gira di Derecho di Mucha ku na 2020 lo tuma lugá pa di tres bia.

## 2.8 Koperashon lokal i internashonal

Komo Ombudsman pa mucha nos tin kolega na nivel nashonal i internashonal. E siudatnan Amsterdam, Den Haag i Rotterdam komo parti di nan previshon di ombud a nombra un ombudsman pa mucha òf hóben ku ta okupá su mes spesifikamente ku asuntunan di hubentut den su munisipio. Na 2019, meskos ku den e añanan anterior, regularmente a tene deliberashon ku e koleganan lokal den e Deliberashon Lokal di Ombudsman pa mucha (LOKIOM). Tambe nos a hasi un apelashon konhuntu na promé Minister pa tuma akshon den e problemátika di alohamentu i hende daklos.

Tambe na nivel internashonal nos a buska kolaborashon serka kolega. Durante un enkuentro na Brussel nos a papia ku e Komisariado di Flándes di Derecho di Mucha tokante e situashon di mucha den kampamentu siriano. Den e ret di Ombudsman pa mucha oropeo (ENOC) durante e konferensha anual nos a papia na nivel oropeo tokante derecho di mucha den mundu digital.

## 2.9 Hulanda Karibense

Ombudsman pa mucha ta sali pa e derechonan di mucha i hóben na Hulanda, ke men tambe pa e muchanan na Boneiru, Saba i Sint Eustatius. Meskos ku Nationale ombudsman, e Ombudsman pa mucha por trata

<sup>57</sup> Rapport KOM007/219. «Pleegkinderne aan het woord»

keho tokante di e tres munisipionan i tokante otro instansha di gobièrnu ku ta aktivo ei. Banda di esaki e Ombudsman pa mucha ta outorisá den organisashonnan di derecho privá manera skol. Mester entregá keho promé na e instansha mes. Si esaki no por òf si no logra, e ora ei por presentá e keho mésora na Ombudsman pa mucha.

Nos ke pa hopi mas mucha i adulto na Hulanda karibense por haña nos. P'esei nos ta bishitá e islanan regularmente. Esaki nos ta hasi den koperashon estrecho ku Nationale ombudsman. Pa yuda e muchanan na Boneiru, Saba i Sint Eustatius bon, ta importante pa Ombudsman pa mucha sa kua instansha tin, kon e proseduranan di keho ta traha i kon mucha i adulto por alkansá Ombudsman pa mucha i viseversa. Na 2019 nos a bishitá e islanan diferente bia pa tende di mucha, mayor, mandatarario, i profeshonal kiko na ta haña importante i kiko nan tin mester di dje. Tambe nos ta tuma kaso pa trata. Hopi bia ta trata di problema kompliká, manera un mucha ku limitashon pa ken no tin enseñansa. Tin bia tambe ta problema mas chikí ku tòg tin influensha grandi riba e muchanan. Ku un intervenshon por solushoná e problema lihé i praktikamente.

Asina durante di un lès di wéspet ku nos a duna e aña aki na un skol di enseñansa sekundario na Saba nos a puntra e alumnonan kiko nan lo a hasi pa mucha i hóben na Saba si na por tabata Ombudsman pa mucha pa un dia. Diferente hóben a bisa ku nan lo a pèrkurá pa drecha e básket di e vèlt di básket na e plèchi di skol. Tabata un lugá di enkuentro popular pa e alumnonan, te dia e básket a kibra. E mes dia nos tabatin un kombersashon ku Entidat Públiko Saba. Nan ta responsabel entre otro pa e espasio di pafó na e isla. Nos a pasa loke e alumnonan a bisa nos. E Entidat Públiko no tabata sa ku e básket a kibra, pero si ku hopi hóben tabata hasi uso di e vèlt di básket. Nan a primintí pa drecha e básket lihé, pa asina e alumnonan por a hunga básketbòl huntu atrobe.

## **2.10 Trabou na sifra**

Por alkansá Ombudsman pa mucha telefónikamente, ku email i pòst pa pregunta tokante derecho di mucha i e Tratado di Derecho di Mucha. Tur hende ku haña ku ta violá derecho di mucha, por akudí seka nos.

### **Kontakto**

Na 2019 a kontaktá Ombudsman pa mucha 2.106 bia ku pregunta, petishon di ayudo, señal i keho. Esaki ta un oumento kompará ku 2018 kaminda nos a risibí 1.998 notifikashon. Meskos ku e último añanan ayudo di hóben, enseñansa i trato despues di divorsio ta para ariba na e lista di tópiko tokante kua a tuma kontakto.

Ayudo di hóben ku 743 notifikashon ta pará na promé lugá (575 notifikashon na 2018). Aki mayoria bia ta trata di pregunta òf keho di sakamentu for di kas òf ponementu bou di supervishon di mucha. Mucha ta aserká nos hopi tokante problema ku nan tutor di famia.

Ku 393 notifikashon enseñansa ta pará riba e di dos lugá di tópiko tokante kua hende a tuma kontakto ku nos (453 notifikashon na 2018). Hopi bia ta trata di situashon kaminda no ta logra pa ofresé un mucha enseñansa adekuá i di mucha ku ta na kas sin bai skol. Tambe tokante pèster, atmishon na skol i kitamentu for di skol i transpòrt di alumno regularmente tin keho ta drecha.

E manera kon mucha i mayor ta anda ku otro despues di un divorsio ku 318 notifikashon ta pará na di tres lugá di tópiko tokante kua hende ta tuma kontakto (287 notifikashon na 2018). Aki ta trata por ehèmpel di keho di mayornan ku no ta di akuerdo ku e desishonnan di un wes tokante e areglo di bishita. Pero tambe di mucha ku tin molèster di e partimentu ku hopi konflikto di nan mayornan, òf ku no ta sinti ku ta skucha nan.

Tambe tokante di derecho di famia (102 notifikashon) i pobresa (97 notifikashon) i derecho di strañero (71 notifikashon) a drenta hopi pregunta i keho. Otro tópiko tokante kua a tuma kontakto tabata polis i Hustisia, kuido di salubridat, pèster, diskriminashon, seguridat online i media (sosial) i akohida di mucha.

Tur hende por akudí na Ombudsman pa mucha pa pregunta òf keho: mucha, mayor, wela i tawela, mayor di kriansa, ruman hòmber i ruman muhé i hende profeshonal. Na 2019 mas tantu a aserká nos mayor (1.250 na 2019; 1.105 na 2018), sigui pa e grupo di hende profeshonal (166 na 2019; 170 na 2018), wela i tawela (125 na 2019; 105 na 2018) i mucha (108 na 2019, 136 na 2018).

Ombudsman pa mucha e añanan binidero ke buska mas kontakto ku mucha i hóben, pa nan por haña nos mas mihó ku pregunta i keho.

Mas o ménos mitar di e hendenan (1.005) ta tuma kontakto ku nos via email. E otro mitar (1.064) ta hasi esaki via e number di telefon grátis. Un kantidat chikí di hende ta tuma kontakto ku Ombudsman pa mucha via pòst, òf durante un bishita di trabou.

### **Organisashon**

E tim di Ombudsman pa mucha ta konsistí di un lider di tim, trahadó di ombud, consehero di manejo, investigadó i dos consehero di komuni-kashon. Na total e tim di Ombudsman pa mucha ta konsistí di 16 kolaboradó. Na 2019 e faltamentu di trbou pa motibu di enfermedat tabata 7,1 porshento.

### 3. E TRABOU DI OMBUDSMAN PA VETERANO

For di yüni di 2014, ora Lèi di Veterano a drenta na vigor, Nationale ombudsman ta trata tambe e tareanan í responsabilidatnan di Ombudsman pa veterano. Den e ròl ei e ta trata keho di veterano. Banda di esaki e Ombudsman pa veterano tin e tarea pa informá gobièrnu í Tweede Kamer tokante su konklushonnan. Den e Lèi di Veterano e pilánan di mas importante ta:

- Responsabilidad pa veterano, Pasobra gobièrnu ta disidí di manda militar pa eksterior, e tin un responsabilidad ekstraordinario pa e kuido di veterano í nan relashonnan. Veterano mester por konta ku bon kuido ora nan keda ku leshon físiko òf síkiko despues ku a manda nan afó. E kuido aki mester ta permanente si esaki ta nesesario
- Rekonosementu í apresio pa veterano. Veterano di derecho riba rekonosementu í apresio pa nan empeño den sirkunstanshanan di guera í durante mishon di pas í pa e riesgonan ku nan a kore. Nan meresé e rekonosementu aki di komunidad hulandes, pasobra a manda nan den servisio di Hulanda. Den e Lèi di Veterano ta registrá ku e maneho di gobièrnu mester dirigí su mes riba promoshon aktivo di rekonosementu í apresio di veterano
- Deber di kuido. E Lèi di Veterano tin un karakter preventivo tambe. E lèi ta determiná entre otro ku anterior na un mandamentu afó mester tin un bon previshon di informashon tokante e posibel problemanan di salú í tokante e oferta di kuido
- Derecho di keho pa veterano. E Ombudsman pa veterano ta independiente í no ta liá na Ministerio di Defensa. Nos ta wak si instanshanan di gobièrnu ta trata veterano korektamente. Esaki nos ta hasi tambe pa órganonan di derecho privá ku ta okupá nan mes ku (e kuido di) veterano. E tareanan í responsabilidatnan di Ombudsman pa veterano ta integrá den e artíkulonnan 7b, 11a, 11b í 11c di e Lèi di Veterano. E instansha di un Ombudsman pa veterano ta hasi kla pa e veterano – un grupo spesífiko den nos komunidad, ku un posishon hurídiko úniko – kaminda e por akudí ku kada keho. E aksesu na un Ombudsman pa veterano independiente ta baha e barera pa entregá un keho.

#### 3.1 Veteranonan na Hulanda

Tin míles di veterano ku a sirbi den eksterior, no mas den tempu di guera, sino durante mishonnan di pas resien òf durante operashonnan di maneho di krisis. Militar hulandes a sirbi na Libanon (1979–1985) í mas resien na Bosnia, Kosovo, Irak, Afghanistan, í Mali. E kantidat di veterano ta keda rasonablemente stabil ku e generashonnan di veterano «hóben» aki. Na 2017 ta kalkulá ku tabatin 111.700 veterano hulandes.<sup>58</sup>

Segun e Lèi di Veterano artíkulo 1(c) e siguiente personanan ta kai bou di e definishon di veterano: «e militar, e èks militar, òf e èks milisiano di ehérsito hulandes, òf di Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger, í tambe es ku tabata pertenesé na personal di marina merkantil ku e deber di nabegá ku a sirbi Reino Hulandes bou di sirkunstanshanan di guera òf ku a tuma parti na un mishon pa mantenshon òf promoshon di e órden hurídiko internashonal te asina leu ku a indiká e mishon aki segun areglo di Nos Minister».

<sup>58</sup> Ministerio di Denfensa, Veteranennota 2017–2018, p. 12



### **5 aña Lei di Veterano**

E lei aki a drenta na vigor riba e di dies Dia di Veterano Hulandes na 2014. For di e Lei di Veterano a sali e Ombudsman pa veterano, komo tarea nobo di Ombudsman nashonal. Djaweps 20 di yüni 2019 den un ambiente festivo a rekordá e promé hubileo di Ombudsman pa veterano. E atardí tabata konsistí di un simposio tokante sinku aña Lei di Veterano, ku despues un enkuentro informal di mandatario, veterano i boluntario

### **3.2 Bista riba e kehonan na 2019**

Na 2019 Ombudsman pa veterano a risibí 279 petishon di veterano i relashon. Kompará ku e aña 2018 (208 petishon) i 2017 (152 petishon) nos ta mira un oumento struktural. Por despachá keho entre otro pa medio di un intervenshon òf un kombersashon di mediashon. Ombudsman pa veterano den 83 di e 279 kaso a trata e keho tokante e instansha di gobièrnu pa medio di un intervenshon.

Den 71 fail Ombudsman di veterano a referí e kehonan di veterano na un instansha di gobièrnu òf un instansha ku tin un tarea enkuanto veterano manera e Instituto di Veterano òf Ministerio di Defensa. Den esaki mayoria parti e Ombudsman pa veterano ta duna konseho na e veterano. Den kaso di 23 keho esakinan a bai wes. Den e situashonnan aki Ombudsman pa veterano ta reservá. Por lo demas a referí 10 keho bèk pa trato di keho interno serka e instansha (di gobièrnu). Den e kasonan aki promé e instansha ta haña oportunitat pa trata e keho, promé ku Ombudsman pa veterano por investigá e keho su contenido. E ora ei Ombudsman pa veterano ta keda na altura si di e prosedura di keho, pa asina yuda e veterano bon. Riba 1 di yanüari 2020 ainda tabata trata 21 fail di keho di 2019.

### **Reibeweis kaduká**

Den zomer di 2019 e kudadó di liña sero (kuido di boluntario, famia i hende den serkania un persona su ambiente sosial) yamá Jos a apelá na Ombudsmn pa veterano pasobra e tabata prekupá pa e veterano di Libanon di 75 aña di edat Ruud. Ruud riba término kòrtiku lo a kuminsá ku un trayekto médiko na hòspital, i p'esaki e tabata dependé di su propio medio di transpòrt i su reibeweis. Entretantu Ruud su reibeweis a vense. E strès di no tin reibeweis í di no tin transpòrt pa hòspital huntu ku su afektashon médiko a duna Ruud un humor tristu. Ruud mes a manda su rapòrt médiko nèchi na tempu pa CBR pa prolongá su reibeweis. Te dia djawe Ruud no a tende nada. Despues di kontakto na telefon ku CBR el a tende ku pasobra ta drùk e mester warda numa.

Ombudsman pa veterano a tuma e señal aki ofer di Jos i mes dia a pone un intervenshon di urgensia na CBR. E intervenshon tabatin komo konsekuensha ku denter di un siman CBR a tuma kontakto ku Ruud. A palabrá ku Ruud ku lo trata su fail ku preferensia i ku, despues di kaba e prosedura, e por por pidi su reibeweis ku urgensia i riba kuenta di CBR. Entretantu Ruud tin su reibeweis atrobe i tur dia e ta kore bai hòspital pa su tratamentunan.

### 3.3 Investigashonnan

E Ombudsman pa veterano na 2019 a ehekutá tres investigashon. Tokante di esaki nos a skibi karta i rapòrt pa mandatario ku un opinion di e Ombudsman pa veterano. E kartanan i rapòrtnan aki ta públiko i por konsultá nan na e website di Nationale ombudsman.

#### **Deber di kuido speshal pa reservista tambe<sup>59</sup>**

Na sèptèmber di 2011 a manda petishonario ku un kòntrakt profeshonal temporario pa Afghanistan. Na e kampamentu frekuentemente e tabata konfrontá ku entre otro (menasa di) atake ku rakèt i atentado di suisidio. Banda di esaki tabata trata di un kantidat di insidente ku un kolega ku tabata militar profeshonal.

Bèk na Hulanda e petishonario ta bira mas i mas malu: re-sensashon, drumi malu, pensamentu destruktivo i mas i mas problema pa funshoná normalmente. E organisashon di integridat di Defensa ta disidí di no investigá su denunsio di pèstermentu. Banda di esaki no tabata trata su kehonan. E ora ei e petishonario a mèldu esaki serka Ombudsman pa veterano.

No opstante ku a manda e keho di e petishonario pa Defensa no a trata e keho. No a sigui e Areglo di Keho di Defensa 2016, i asina un investigashon i evaluashon di e kehonan di e petishonario no a sosodé.

Mirando tur esaki Ombudsman pa veterano ta di opinion ku tabatin insuficiente bista riba e funshonamentu berdadero di e petishonario despues ku el a regresá na Hulanda, no opstante tur notisia anterior tokante di dje for di e área kaminda a mand'é. Ku komo konsekuensha ku apénas tabatin guia speshal pa e petishonario den e promé añanan despues di su repatriashon for di Afghanistan.

E investigashon i rapòrt di e Ombudsman pa veterano tambe a kousa ku a investigá e maneho di reservista mas aleu i ku a ehekutá algun kambio. Asina a instalá un prosedura di selekshon promé ku e manda hende afó. Den e prosedura aki despues di nan inskripshon individual pa bai afó ta balorá e reservistanan riba nan disponibilidad. Tambe awor promé ku kada mandamentu afó ta konvoká un tin sosial médiko (Sociaal Medisch Team, SMT), pa palabra tokante e reservistanan ku a skohe pa un mishon i pa rekonosé posibel situashonnan manera a deskribí den e rapòrt aki trempan.

#### **Keho tokante trato di keho<sup>60</sup>**

E petishonario tabata forma parti di e direktiva di e Asosiashon di Kontakto di Postaktivo Alemanía. Den pasado e tabatin derecho riba un pas di entrada permanente pa Airbase Ramstein, pa asina komo asosiashon e por a organisá aktividat na e Airbase. Na 2017 e Senior National Representative (SNR), kolonèl X, a blòkia e pasnan ku a duna i no a duna pas nobo mas. Esaki en breve ke men ku a bira imposibel pa e miembronan di su asosiashon haña un pas di entrada permanente ainda.

<sup>59</sup> Rapport 2019/003. «Reservistenbeleid onderzocht en aangepast mede dankzij onderzoek Veteranenombudsman»

<sup>60</sup> Rapport 2019/004. «Een onderzoek naar een klacht over de klachtbehandeling door het Ministerie van Defensie»

E petishonario no tabata di akuerdo ku e medida aki i a entregá un keho tokante esaki serka ministerio di Defensa. E keho tabata trata tambe di e komportashon di kolonèl X. Defensa a deklará e keho di e revokashon di e pasnan di entrada riba 1 di desèmber di 2017 sin fondo. E keho tokante kolonèl X Defensa no a trata pasobra kolonèl X for di 1 di sèptèmber 2017 no ta SNR mas i entrante 1 di desèmber a bai ku retiro funshonal di edat. E petishonario no tabata di akuerdo ku esaki i a presentá e keho na Ombudsman pa veterano.

Banda di e wisio di Ombudsman pa veterano e trato di e keho tokante kolonèl X mester a tuma lugá. Tambe si un relashon segun derecho di labor na momentu di trato di keho no ta eksistí mas, esaki no ta kita ministerio di e obligashon di trata un keho tokante e kolaboradó ei.

Ombudsman pa veterano a hasi rekomendashon pa ministerio di Defensa pa tuma i trata keho tokante kolaboradó, tambe ora nan no ta den servisio mas, i kaminda ta trata di aktonan ku ta kai bou di e responsabilidat di Minister di Defensa conforme e lèi i reglanan vigente.

### **Investigashon Penshun di Invalides Militar<sup>61</sup>**

Último añanan Ombudsman pa veterano a risibí desena di keho i señal tokante e durashon largu di trato di petishon pa un Penshun di Invalides Militar (MIP) i tokante petishon pa re-evaluashon òf un previshon. Un evaluashon definitivo no ta duna solamente seguridat di derecho sino pa e veteranonan enbolbí tambe ta un finalisashon di un temporada mayoria parti ku hopi strès ku e (re-)evaluashonnan ta trese kuné. Anteriormente e Ombudsman pa veterano a saka rapòrt públiko tokante un veterano di Bosnia i un di Afghanistan ku pa motibu di añanan largu di re-evaluashon, sin bista riba un situashon final, no tabata por mas. Ombudsman pa veterano banda di esaki a trata kaso di veterano ku a keda te asta nuebe aña den inseguridat pasobra kada be nan mester a kùr di nobo. Ta te ora ku ombudsman a entremeté a bini un kambio den nan failnan i ofisialmente a establese un situashon final.

For di 2018 kaba e Ombudsman pa veterano a hasi pregunta tokante e kambio di e término di re-evaluashon ku un aña serka fondo di penshun ABP. E Minister a atmití ku tin muchu poko médiko pa kùr disponibel. Ombudsman pa veterano pa motibu di e kantidat grandi di keho i señal na mei di 2019 a start un investigashon di opstákulo den e proseduranan.

Ombudsman pa veterano den su rapòrt ta rekomendá Minister di Defensa pa posponé e evaluashon MIP te despues ku a alkansá e situashon médiko final. E ora ei e veterano por bini un bia so seka e médiko di seguro. Den kaso di nesesidat finansiero entretantu e veterano mester bini na remarke pa un previshon di entrada òf kompensashon finansiero provishonal. Banda di esaki por expandé e ròl di e kordinadónan di kuido mas aleu. Tumando e direkshon aktivo i asina vigilá e términonan di e proseduranan òf di mustra riba previshon, nan por sostené e veteranonan bon. Tambe e ombudsman ta establese ku un veterano pa evaluá su petishon pa un previshon no mester bini seka dòkter di seguro tur ora. Si resientemente e veterano pa e evaluashon di MIP a bini seka un médiko di seguro kaba, e médiko por usa e informashon aki huntu ku e imágen di e kordinadó di kuido pa yega na un opinion.

<sup>61</sup> Nationale ombudsman. (2019, 14 di òktober). «Veteranenombudsman: lange wachten aanvragen Militair Invaliditeitspensioen moet snel afgelopen zijn»

### **Areglo di pago ta trese trankilidat**

Kuminsamentu di aña veterano Arnoud ta mèldu seka Ombudsman pa veterano. E ta konta di su debe di € 150.000,- serka CJIB. E lo ke paga e debe, pero e suma enorme aki e no por a djis pone abou. Pa motibu di tur sorto di sirkunstansha e no a logra kumpli ku areglonan di pago anterior. Awor Arnoud mester a paga e henter e suma den un tiru, e karchi di acceptgiro a yega pareu. Ora nos a papia kuné na e kas kaminda e tabata keda, e último fecha pa paga entretantu a vense kaba. I e órden pa arestá di CJIB tabata kla kaba. Ombudsman pa veterano a kue su fail i a buska kontakto ku CJIB, loke a trese un areglo pa Arnoud. E aña binidero e por kuminsá paga, ku un suma ku e por hèndel. Di e manera aki e por traha pa haña su bida na òrdu atrobe. I e strès di un posibel aresto pasobra e no por paga a kita.

### **Investigashon koriente di propio inisiativa: Retrospekshon riba e trato di keho di Defensa**

Na desèmber 2016 Ombudsman pa veterano a hasi un promé investigashon di trato di keho di Defensa. Ombudsman pa veterano a risibí señal di veterano ku nan mester a warda masha largu promé ku a trata nan keho seka Ministerio di Defensa. E ombudsman anteriormente a risibí keho kaba tokante di esaki. Esakinan no tabata parse insidente mas, sino un problema struktural.

Keho di veterano hopi bia ta kompliká. Un parti grandi di e kehonan ta trata di (falta di) poskuido i fayó den e trayekto di re-integrashon. Ora veterano tabata keha tokante esaki seka Defensa, hopi bia no tabata trata e kehonan na e manera adekuá. Asina no tabata kontestá karta di keho òf inhustamente tabata trata keho komo karta normal. Ademas tabata remarkabel ku e reashonnan di Defensa no tabata toka e esensia di e keho i ku e trato di keho tabata dura muchu largu. No tabata registrá keho tampoko. P'esei Ombudsman pa veterano a konkluí ku e trato di keho bou di e areglo bieu no tabata na òrdu i e Minister di Defensa a hasi diferente rekomendashon.

Na 2017 via media a sali na kla ku Defensa no tabata tuma keho di kondukta no deseá di militar bastante na serio. Den e kaso aki tabata trata di notifikashon di militar tokante inisiasion di nobato ku a sali for di man. Den un asina yamá karta di prekupashon Ombudsman pa veterano a pidi Defensa pa tene mihó kuenta ku víktima di violashon di integridat i e interes di eksaktitut i transparensia den e proseso di keho.

Den e rapòrt «Terugblik in 2018», (Mira bèk riba 2018) Ombudsman pa veterano a investigá si a sigui e rekomendashonnan di e karta di raportahe di 2016. Tambe nos a investigá kon e Areglo di keho nobo di Defensa, ku na 2016 a sali for di diferente areglo di keho interno, tabata funshoná den práktika. Den e rapòrt «Terugblik» a enfatisá ku trato di keho profeshonal ta mas ku «hasi solamente loke ta preskribí den e Areglo di Keho di Defensa».

Ku den e areglo di keho nobo a registrá e proseso di keho i e responsabilidatnan, no ta garantisá ku e eheshon di e areglo den práktika lo sosodé sin problema. P'esei mester trata esnan ku keha i e kehonan na un manera habrí i positivo. Esaki ke men ku un tratadó di keho no solamente ta aktua na interes di su mes organisashon, sino tambe ta vigilá e interes di e kehadó.

For di investigashon a sali ku ainda por mehorá hopi kos. Muchu bia ta mira keho for di e propio perspektiva i tratá nan formalmente. Tambe ainda ta dura muchu largu promé ku trata keho. Ainda veterano no por entregá un keho verbal seka Defensa.

Na yüli a palabrá e rapòrt «Terugblik» ku Minister i sekretario di estado di Defensa. Despues e Minister a primintí un propio evaluashon di e Areglo di Keho Defensa na Tweede Kamer i na Ombudsman pa veterano. E evaluashon aki a resultá di no ta kla na fin di 2018 i na final a publik'é na novèmber di 2019. For di evaluashon propio aki tambe a sali ku e trato di keho ta un punto di preokupashon i atenshon. Pa duna sosten Ombudsman pa veterano na 2019 a duna diferente workshop tokante trato di keho profeshonal na kolaboradó di Defensa. E Ombudsman pa veterano ta keda sigui e trato di keho di Defensa metikulosamente i na 2020 lo publiká un mónitòr periódiko.

#### **Señal di gratitut**

Señor De Vries huntu ku su kasá tabata di vakashon na Noord-Holland. Despues di un bishita na playa su kasa ku tabata sinta band'é dje den outo a kuminsá sinti malu. Apénas señor De Vries por a pone su outo kant'i kaminda. El a mira su kasa sigui bira mas malu i su kurpa a bira friu. Señor De Vries a saka su kasá for di e outo i a pone den e yerba kant'i kaminda. Ora señor De Vries a yama 112 di repente Eva a aparesé for di públiko. Eva a kuminsá reanimashon méSORA i tambe e konektá e AED di e supermerkadu serka ei. E aktuashon rápido i desididu di e hende muhé hóben aki a pone ku señora De Vries a haña su bida bèk. Despues ku tur kos tabata tras di lomba señor De Vries a tende ku Eva ta traha komo militar na Koninklijke Marine. E ker a gradisié pa loke el a hasi. Señor de Vries a disidí di manda un karta di gratitut pa Marine ku e sugerensha pa un kordon di honor pa Eva. Pa su sorpresa el a tende ku no por a otorgá esaki pasobra Eva ta traha na Servisio Médiko i asina no por bini na remarke. Pa motibu di su funshon e ta kualifiká pa hasi akto asina. Señor De Vries a haña e kontesta poko «frugal» i a disidí di perseverá, pa gratitut pa loke Eva – den su tempu privá – a hasi pa su kasá. Señor De Vries a manda un karta pa Ombudsman pa veterano. Ombudsman pa veterano a puntra Marine kiko ta posibel ainda. Marine a laga sa ku Eva lo haña un bon mensahe ofisial den su fail, sostené pa e karta di gratitut di señor De Vries. I nan a ofresé pa señor De Vries bini den kontakto ku e salbadó di su kasá. Pa Ombudsman pa veterano no tabatin mas nesesidat pa akshon i a sera e fail di famia De Vries

### **3.4 Resultadonan di investigashonnan anterior di Ombudsman pa veteranonan**

Ombudsman pa veterano ta ferwagt ku lo trata su rapòrtnan i rekomen-dashonnan ku seriedat. Den algun fail nos a mira mehorashon na 2019 ku motibu di e investigashonnan aki bou.

#### **Petishon di pariente di defuntu pa salba oroplanu ku a krèsh den Segundo Guera Mundial**

Na 2016 kaba nos a ekspresá nos preokupashon serka Minister di Asuntunan Interior i Relashonnan den Reino (BZK) tokante e trato desigual di petishon pa salba oroplanu ku a krèsh den Segundo Guera Mundial (karta 2016/084). Den práktika munisipianan ta disidí independientemente kon ta trata salbamentu di oroplanu ku a krèsh. Esaki ke men

ku a petishon di e parientenan di defuntu tin bia sí ta salba oroplanu ku a krèsh i tin bia nò. Esaki ta kousa inseguridat serka e siudadano. E partidonan envolví a indiká seka Ombudsman pa veterano ku kordinashon nashonal riba e punto aki lo por yuda.

E motibu tabata un keho ku Ombudsman pa veterano a risibí di e Fundashon Salvamentu di Sterling W7630. E fundashon tabata keha ku munisipio di Echt-Susteren a disidí pa no salba un avion pa bombardiá ku a krèsh, ku den dje ainda un parti di e tripulashon ingles. E deseo di e fundashon tabata sostené pa petishon di famianan direkto di e tripulashon ku a fayesé. E Ofishal di Staf di Salvamentu di Avion a konsehá pa salba e oroplano ku a krèsh. Pero segun e munisipio no tabatin peliger di eksploshon i asina no tabatin nesetidat di salba e avion.

Na yüli di 2018 Minister di BZK a laga sa ku e dies añanan binidero lo laga ekskavá trinta avion ku a krèsh den Segundo Guera Mundial. E añanan binidero ministerio di BZK ta sostené munisipionan den salvamentu di e avionnan ku a krèsh. Ku esaki e ta sigui e yamada di Ombudsman pa veterano. Na sèptèmber 2019 a kuminsá ku salvamentu di e avion pa bombardiá den e munisipio di Echt-Susteren.

### **Maneho di retiro uso di droga di veterano**

Ombudsman pa veterano aña pasá a risibí diferente señal ku veterano hóben despues di un mishon a haña problema i entre otro tabata usa droga komo manera di hui. Tin di nan na momentu di nan retiro tabata konosí seka Kuido di Salubridat Mental Militar. Ombudsman pa veterano a enfatisá na 2016 ku e no ta kontra uso di e kriterionan pa retiro, pero ku sí e ke pa tene kuenta tambe ku e sirkunstanshanan personal di veterano. Militar ku a atrapá riba uso di droga no mester haña retiro «deshonrabel» outomátikamente.

Den un reakshon riba esaki Defensa a indiká ku eksperensia troumátiko durante un mishon pa nan por ta motibu pa desviá di nan maneho di zero tolerance. Den e sirkunstanshanan ei Defensa ta wak si por yuda e persona en kestion, di kua previshon e por hasi uso i si tin hustifikashon pa adaptá e motibu di retiro.

Na desèmber 2018 ministerio di Defensa a anunsiá ku e ta bai re-evaluá e maneho pa loke ta retiro den kaso di droga i a kuminsá un grupo di trabou. Na òktober 2019 e Minister a laga Ombudsman pa veterano sa ku e grupo di trabou a kompilá un kantidat di konseho ku mester elaborá mas aleu. A base di e elaborashon aki lo hasi proposishon pa adaptá e maneho di zero tolerance aki, òf komplet'é. Ombudsman di veterano ta keda sigui e desaroyonan.

### **Investigashon ku motibu propio di re-integrashon**

Defensa ta sostené veterano heridá gravemente ku trayektonan intensivo i edukashon. Pasobra e trayektonan di re-integrashon aki mayoria bia ta dura mas ku dos aña UWV ta imponé un sanshon di suèldu riba Defensa. Esaki ke men ku Defensa mester paga e suèldu di un veterano mas largu, pasobra no a hasi suficiente pa sostené un kolaboradó den re-integrashon.

Tantu Nationale ombudsman komo Ombudsman di veterano e último añanan a risibí desena di keho tokante e falta di atenshon i guia ora ku falta trabou pa motibu di enfermedat. Ora e militarnan i veteranonan aki ta malu, hopi bia nan tin e sintimentu ku ta laga nan pa nan kuenta. Esaki tin influensha grandi riba nan bida personal. P'esei na aprel 2018 ombudsman a kuminsá un investigashon di e kehonan i señalnan aki. Banda di kòmbersashon ku ámbos instansha na yüli 2018 a organisá un

kòmbersashon di mesa rondó ku e mandatarionan i ekspertonan enbolbí. For di e investigashon a bin sali ku falta di konosementu, traspasso lat di tarea i registrashon deskuidá ta e problemanan di mas grandi den e kadena di re-integrashon seka Defensa.

En general Ombudsman pa veterano ta positivo tokante e mehorashonnan ku a kuminsá resientemente na Defensa. Na final esaki mester kondusí na mehorashon di konosementu, sosten i direkshon di esena di e kadena di re-integrashon. Ta na Defensa pa realmente ehekutá e mehorashonnan aki. Banda di esaki Ombudsman pa veterano a rekomendá Defensa pa huntu investigá kua espasio e Lèi di Veterano i e Lèi di wardadó di porta ta ofresé pa pèrkurá pa un mihó re-integrashon, kaminda ta tene kuenta ku sirkunstansha personal di veterano

Na yüli di 2019 Ombudsman pa veterano a risibí e raportahe ku a pidi i e karta di Minister di Defensa tokante re-integrashon di veterano heridá, kaminda ta elaborá riba e rekomendashonnan di e rapòrt di Ombudsman pa veterano. Na 2020 ta sigui un retrospekshon riba e investigashon aki pa establese si e konosementu, sosten i direkshon berdaderamente a mehorá.

#### **Sorpresa desagradabel**

Veterano di Libanon Mark a manda nos un email, den kua e ta konta ku el a risibí un faktura di € 12.000,- di su abogado. E abogado aki a hasi trabou pa Mark pa hasi petishon di un indemnishon a base di e Areglo Indemnishon Kompleto. A base di e areglo di ehekushon artikulo 5 ta rekompensá gastu di un abogado te un máksimo di € 7.500,-. E abogado a indiká anteriormente na Mark ku e gastunan lo keda bou di e suma máksimo. I despues e no a laga sa nada mas na Mark. Ombudsman pa veterano ta konsehá Mark di entregá un keho seka e ofisina di abogado í kopia Ombudsman pa veterano den e email. Tin regla na vigor pa abogado tambe, manera transparensia tokante e haltura di e remunerashon. E ofisina di abogado mésora ta reakshoná ku email pa bisa ku a kometé un eror den e proseso atministrativo. Mark ta risibí un nota di krédito pa e loke a kobra di mas.

### **3.5 Ken ta hasi un yamada na Ombudsman pa veterano?**

Pa haña kompreshon di e grupo di veterano ku ta hasi un apelashon na Ombudsman pa veterano nos ta registrá algun karakteristiká di keho, manera na kua mishon a partisipá, e parti di forsa arma kaminda e veterano a sirbi i e grupo di edat di e veterano.

E grupo di mas grandi di veterano individual ku na 2019 a apelá na Ombudsman pa veterano, a sirbi den Yugoslavia anterior (50 veterano), sigui pa Afghanistan (41 veterano). Remarkabel ta e kantidat di veterano di Afghanistan ku ta oumentá, na 2017 ainda tabatin 11 keho so. Banda di esaki nos ta mira un bahamentu di e kantidat di veterano di Indië i Nieuw Guinea. Mirando e edat di e veteranonan di Segundo Guera Mundial i e veteranonan di Indië hulandes, e ekspektativa ta ku e kantidat di keho di e grupo aki lo bira ménos den e añanan binidero. Finalmente den 106 kaso a apelá na e Ombudsman pa veterano pa medio di un relashon di e veterano òf un dunadó di protekshon di interes di otro hende, no e veterano mes.

Kasi tur veterano (138) ku a apelá na Ombudsman pa veterano na 2019 a sirbi den Ehérsito Real. Esaki tabata e kaso tambe den e dos añanan anterior. Mirando e kontribushon di ehérsito na e mishonnan di durashon largu na Libanon, Yugoslavia anterior i Afghanistan esaki ta un konsekuensha lógiko.

No ta den tur fail por mira e edat di e petishonario. Den 107 fail sí a registrá e edat di e veterano. Mayoria veterano ku último año a akudí na Ombudsman pa veterano, tabata den e kategoria di edat di 41 pa 60 año.

### **3.6 Tokante kiko ta keha?**

E kehonan ku a entregá tin bia ta kontené diferente parti di keho. Tabatin algun keho ku tabata toka diferente instansha. E failnan di keho na 2019 tabata kontené un total di 348 keho (2018: 279). Pa haña un bista tokante kiko a keha, Ombudsman pa veterano ta usa e siguiente kategorisashon di parti di keho:

- Previshon di entrada
- Previshon médiko
- Rekonosementu
- Poskuido
- Problemátika di debe
- Término di trato
- Sobrá

E mayoria partinan di keho ku Ombudsman pa veterano ta risibí, ta trata di previshonnan di entrada (128 na 2019 versus 80 na 2018). Tin un bahamentu leve di e kantidat di parti di keho kaminda veterano (òf nan relashonnan) ta keha di falta di rekonosementu (50 na 2019 versus 60 na 2018). E kantidat di parti di keho ku ta relatá na e problemátika di debe (12), a keda stabil. Un omento grandi ta trata e kantidat di parti di keho tokante e término di tratamentu di na keho òf pregunta di e instanshanan. (40 na 2019 versus 18 na 2018).

#### *Instansha*

E mayoria di e petishonnan ku a risibí, 184 di e 279, ta trata di ministerio di Defensa i Fondo General di Penshun Sivil, komo organisashon ehekutivo pa e penshunnan di imbalides militar i previshon pa víktima militar di guera i di servisio. Banda di esaki a keha tokante otro instansha di gobièrnu, bou di nan diferente munisipio (5), instansha di kompensashon finansiero (7) i otro ministerio (5). Un parti di e kehonan tambe ta relashoná na un organisashon di derecho privá (20) ku un tarea pa veterano, manera e Instituto pa Veterano (7) i e fundashon de Basis (7).

### **3.7 Bista den futuro di Ombudsman pa veterano 2020**

#### **Monitòr Trato di Kehò di Defensa**

E fókùs di Ombudsman pa veterano na 2019 entre otro tabata dirigí na trato di keho di Defensa. For di e Retrospekshon di Trato di Kehò di Defensa (mei 2018) ta sali ku e trato di keho pa Defensa den último añanan no a drecha mashá. A hasi rekomendashon i a anunsia un monitòr periódiko di trato di keho. Defensa a start un evaluashon di e propio proseso di keho i esaki, despues di un retraso di kasi un año, a ofresé na Tweede Kamer na novèmber 2019. Na ora di skibimentu di e relato anual aki e monitòr di keho di Defensa di Ombudsman di veterano ku a anunsia ta den e fase di terminashon. E puntonan di bista di e vishon Trato di Kehò



Profeshonal ta forma e base pa e monitòr aki, ku Nationale ombudsman por bai usa den un konteksto mas amplio.

### **Investigashon di (durashon di trato) di areglo di daño di Defensa**

E Ombudsman pa veterano ta bai investigá e durashon di kleim i e ehekushon di areglo di daño pa veterano. No opstante e areglo «Indemnisashon Kompleto di Daño di Veterano» parse ku den práktika ta dura hopi aña promé ku sera un akuerdo, òf asta no ta sigui niun akuerdo mes. Ministerio di Defensa i esnan ku ta protehá interes di e veteranonan, manera sindikato i abogado, hopi bia ta mustra dede riba otro. Banda di esaki tin mas pregunta seka e veteranonan, manera: ki dia un kaso ta yega serka Abogado di Gobièrnu i ki dia serka e departamento di Kleim? Bo por pidi un kargamentu ku responsabilidad aindá, despues ku bo a drenta un prosedura pa indemnishon kompleto? Ki ora bo ta bini na remarke pa un avanse? Enfin, tin hopi kos ku no ta kla aindá. Ombudsman pa veterano ta bai trese e partidonan relatá huntú, ta reuní i klasifiká e opstákulonnan i ta indiká direkshon pa solushon.

### **Veterano den detenshon: aksesu na kuido**

Último añanan Ombudsman pa veterano a señalá diferente problema si ta trata di veterano den detenshon i nan aksesu na kuido. E kadena penal (militar) aktual tin bista pa e perspektiva di e veterano? P'esei Ombudsman pa veterano ta kuminsá un investigashon di aksesu na kuido di veterano den detenshon, den koperashon ku Nationale ombudsman.

### **Ehekushon di e penshun di invalides**

Ombudsman pa veterano den promé kuartal di 2020 ta ferwagt un reakshon di Minister di Defensa riba e rekomendashonnan di investigashon di e Penshun Militar di Invalides.

### **Sosten finansiero struktural di sentronan di enkuentro di veterano**

Na Hulanda tin sigur 20 kas habri kaminda veterano i nan relashonnan por kana yega. Veterano por akudí aki pa kòmbersá ku nan kompañeronan pa aktividat di pasa dia i/òf pregunta di ayudo. Tambe for di e kasnan habri nan ta yuda e munisipio serka aktividat manera konmemorashon òf proyekto pa skol. E finansiamentu ta diferente pa kada kas habri i ta dependé di supsidionan, regalo i donashon, loke ta pone ku por ta difísil pa lora finansieramente. Ademas esaki ta trese hopi inseguridat. Ombudsman pa veterano ta boga pa den futuro regla esaki un otro manera ku un kontribushon struktural di gobièrnu. Esaki ta pone ku e kasnan habri por sigui eksistí i ta spar gastu di kuido pa Reino i munisipio ku den un otro kaso parsialmente lo mester a gasta na trabou sosial, aktividat di pasa dia òf guia intensivo.

Na 2018 ademas e parlamentarionan Bruis Slot i Kerstens a entregá un moshon kaminda ta apelá na gobièrnu pa sòru pa esaki bini kla. Na sèptèmber 2019 un enkuentro di inspirashon a tuma lugá ku Defensa i e Asosiashon di Munisipio Hulandes. No ta konosí na momentu ku ta skibi e relato aki ki akto konkreto a resultá for di esaki. Ombudsman pa veterano na 2020 lo keda aktivo riba e fail aki.

### **3.8 Internashonal**

Tantu Nationale ombudsman komo Ombudsman pa veterano ta forma parti di e ret internashonal di instansha militar di ombud. Anualmente un konferensha ta tuma lugá, e International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces (ICOAF). ICOAF ta un konferensha

internashonal ku ta dirigí su mes riba interkambio di eksperensia tokante trato di keho i hasimentu di investigashon di derecho humano i bienestar di siudadano i personal di ehérsito. Na e konferensha ta partisipá 50 pais i representante di organisashon internashonal manera UO (Union Oropéo), OTAN Organisashon di Tratado Nort Atlántiko), OSKO (Organisashon pa Seguridat i Koperashon na Oropa) i NU (Nashonnan Uní).

For di 2013 Nationale ombudsman/Ombudsman pa veterano a tuma parti na e konferenshanan i ta duna un kontribushon aktivo na KIIOM (Konferensha Internashonal pa Instituto Ombud pa Militar). Na 2016 Ombudsman pa veterano a tene e di 8 KIIOM na Amsterdam, den koperashon ku Defensa. Na òktober 2019 a tene e di 10 KIIOM na Sarajevo. Ombudsman pa veterano tabata presidente di dia durante e konferensha aki.

Ademas Ombudsman pa veterano, riba invitashon di Geneva Centre for Security Sector Governance, a papia na Nashonnan Uní na mei (Genève) i yüli (New York). E ombudsman pa veterano a papia tokante e importansha di un institushon komo ombudsman den un estado di derecho den e liña di Sustainable Development Goal 16: *«Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels»*.

#### 4. NOS HENDENAN

Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano ta haña importante pa kolaboradó sigui desaroyá nan mes kontinuamente i para mas tantu posibel den kontakto ku siudadano i instanshanan di gobièrnu. Asina so nan por trata keho di siudadano na un manera profeshonal i kompartí nan konosementu ku gobièrnu.

E kapitulo aki ta trata di hende den e organisashon. Kuantu kolaboradó tin i kiko ta nan karakteristikanan? Kon nos 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 e organisashonnan rònt di nos.

##### Personal

Na 2019 e ombudsmannan a haña sosten di 176 kolaboradó (161 ekivalente fultaim).

##### Struktura di e personal

Ya pa añanan kaba tin un porsentahe haltu di hende muhé ta traha den nos organisashon: 68,8 porshento hende muhé kontra 31,2 hende hòMBER. Banda di esaki e struktura di edat di e personal den sifra ta komo siguiente:

	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+
2018	4	26	43	56	18	21
2019	1	29	47	54	26	19

Seka Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano tin hopi hende ku edukashon haltu ta traha. Hopi kolaboradó ta den skal di salario 11. Esaki ta e skal di e grupo di funshon mas grandi di investigadó. Aki bou tin pará e okupashon den e diferente skalnan di salario, sin e mandatarionan.

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2018	muhé	3	7	1	10	5	9	49	20	8	5	0	1	0
	hòMBER	0	4	0	3	0	7	20	6	6	3	0	0	1
2019	muhé	2	7	2	6	4	18	47	22	7	5	0	1	0
	hòMBER	0	4	0	3	1	12	18	8	5	4	0	0	0

##### Stazjèr

Na 2019 sinku studiante a kore stazje den nos organisashon. E stazjèrnan a bini espeshalmente for di edukashonnan hurídiko di skolnan superior.

##### Desaroyo di e kolaboradónan

Nos ta duna kolaboradó e oportunitat pa desaroyá nan mes pa medio di sigui edukashon i kurso. Na 2019 entre otro a ofresé kurso den e área di abilidad pa skibi (skibi na nivel di idioma B1 i skibi efektivamente), abilidad di tene kombersashon, trata keho profeshonalmente (workshop di kolaboradó, pa kolaboradó), trata konflikto, reforsá kombatividad mental, e efektividad di nos trabou i dil ku trahamentu no mará na un sitio. Tambe a organisá kurso di konsiensia di imágen i abilidad di coach. Banda di esaki hopi kolaboradó por a sigui un edukashon òf trénen pafó di nos organisashon.

### **Ousensia debí na enfermedat i vitalidat**

Na 2019 e ousensia debí na enfermedat a baha pa 5,7 porshento (2018: 6,5 porshento)

Vitalidat ta un punto di atenshon importante pa Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano. Nos ke ta un dunadó di trabou ku kolaboradó vital ku por traha seif. Nos a redaktá maneho pa esaki tambe. Ademas nos ta organisá workshop tokante ousensia pa motibu di enfermedat i vitalidat pa e maneho i kolaboradó henter aña por partisipá na aktividat deportivo, durante na pouze di lùntch i despues di trabou.

### **Kolaboradónan ta bai traha pafó**

Diariamente nos ta risibí keho di siudadano tokante un kantidat grandi di instansha di gobièrnu. P'esei konosementu di e instanshanan ei i kon nan ta traha ta masha importante Tambe ta importante ku e kolaboradónan ku ta trata keho tin un bon bista riba e mundu ku e siudadano ta biba 'den.

Asina nos ta traha na esaki:

- Kolaboradónan ta hasi bishita di trabou na tur sorto di diferente instansha di gobièrnu i organisashonnan sosial. Nan ta sigui, organisá i duna tur sorto di workshop, charla i kurso diferente ku ta trata di siudadano-gobièrnu na hopi grupo, institushon di enseñansa i instansha
- Nos ta detasher kolaboradó seka otro organisashon. Kolaboradó mes por pidi esaki. Na 2019 algun kolaboradó a detasher.
- Tambe ta detasher kolaboradó di otro organisashon regularmente seka Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano. Esaki pa tur partido ta trese konosementu i kompreshon nobo.

### **Aktividat sekundario di dignatario**

Na 2019 e dignatarionan tabatin e siguiente aktividatnan sekundario. Esaki ta e situashon riba 31 di desèmber di 2019. Ta publiká e aktividatnan sekundario tambe riba nos website.

#### *Nationale ombudsman: Reinier van Zutphen*

- Dosente Sentro di Estudio Aktividat di Derecho (for di 1 di aprel 2005, ku un rekompensa finansiero pa kurso)
- Miembro honorario di Asosiashon Hulandes pa Hurisdikshon (for di 2012, sin pago)
- Presidente (anteriormente miembro) Konseho di Supervishon Bentana Hurídiko (for di 5 di yüli, ku pago)
- Embahador Fundashon pa Studiante Refugiado UAF (for di 1 di novèmber 2013, sin pago)
- Presidente (anteriormente miembro) Konseho di Supervishon i key expert Center for International Legal Cooperation (for di 20 di desèmber 2013, presidencia sin pago, mishonnan segun tarifa di dia i kompensashon pa gastu)
- Miembro di direktiva Fundashon Kirchheiner Ombudsman i Demokrasia (for di 1 di aprel 2015, sin pago)
- Miembro di Konseho di Asesoramentu Kolegio Derecho Humano (for di 1 di aprel 2015, sin pago)
- Presidente di Asosiashon pa Derecho di Kehu (for di 13 di aprel 2016, sin pago)

- Miembro di direktiva di e Region Oropo di e Instituto di Ombudsman Internashonal (International Ombudsman Institute for di 8 di sèptèmber 2016, sin pago)
- Miembro di Komité di Rekomendashon pa un buki tokante e resistensia di studiante (funshon temporario, sin pago)
- Presidente di Konseho di Supervishon Fundashon Konsehamentu di Hurisdikshon di Governashon (ku pago, ku kompensashon pa gastu)
- Miembro di Konseho di Asesoramentu Instituto Gak (for di 1 di yùli 2018, ku pago)

*Ombudsman suplente: Joyce Sylvester*

- Miembro di direktiva di Fundashon Slot Zuylen (for di sèptèmber 2019, sin pago)
- Konseho di Supervishon di fondo VSB (for di 1 di yanüari 2018, ku pago)
- Presidente di Konseho di Supervishon PCOU/St. Willibrord Utrecht (for di 1 di ougùstùs 2018, ku pago)
- Dama Protektor di e Festival di Kor na Gooi (for di 2012, sin pago)
- Embahador Fundashon Desaroyo duradero Hulanda Sürnam (d'ONS) (for di 2006, sin pago)

*Ombudsman pa mucha: Margrite Kalverboer*

- Profesor di Mucha, pedagogia, derecho di mucha i derecho di strañero na Rijksuniversiteit Groningen (sin pago)

### **Keho tokante e organisashon**

E kolaboradónan di Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano ta hasi tur loke ta posibel pa yuda siudadano ku no ta bini kla ku gobièrnu mas aleu. Tòg ta sosodé ku hende, despues di kontakto ku un di nos kolaboradónan, no ta satisfecho i ta entregá un keho. Na 2019 a drenta 128 keho tokante di esaki.

De 22 kaso e keho tabata trata di un wisio òf un desishon di Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano. Ke men e kehonan aki no tabata trata di aktuashon d e kolaboradó sino, sino di e wisio ku a duna. A trata e kehonan aki komo petishon pa revishon.

63 keho a trata na un manera informal. Ora di un trato informal hopi bia e hefe di e persona enbolbí ta tuma kontakto ku esun ku a entregá e keho pa palabrá e keho i hasi palabrashon práktiko tokante un kaso ku ainda ta kore.

Den 43 kaso e ombudsman a duna un wisio por eskrito tokante e keho. Di esaki a deklará 9 keho kompletamente fundá i 4 parsialmente fundá. Den mayoria di e kasonan tabata trata di siudadano ku tabata haña ku no tabata trata nan kaso basta lihé i ku lo a preferá di a haña un reakshon di nos mas promé. Pa evitá esaki ta keda importante pa tene siudadano na altura entretantu di e situashon. Ta posibel ku un kaso ta dura mas largu ku a planeá, pero ta importante pa keda informá hende di esaki.

Tambe nos a risibí keho di hende ku no ker a akklará nan keho verbalmente, miéntras ku e ombudsman si tabata haña esaki nesesario pa un bon trato di e kaso. Den e kasonan ei a terminá e trato di e keho. Ademas a risibí un keho tokante e sekuensha di e yenamentu di e formulario di keho riba e website. Ta te ora ku a kaba di deskribí e keho un hende a haña notisia si e ombudsman ta outorisá. Na okashon di e keho aki nos a adaptá esaki. Awor ta chèk promé si e ombudsman ta outorisá.

**Nationale ombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon 070 356 35 63  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

**de Kinderombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon 0800 876 5432  
[www.dekinderombudsman.nl](http://www.dekinderombudsman.nl)

**Veteranenombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon 070 356 35 63  
[www.nationaleombudsman/veteranen](http://www.nationaleombudsman/veteranen)

Realisatie: Sdu

