

RAPPORT



Ombudsman Aruba
Defensor di Pueblo



Inzake:
Het Luisterend Oog

Publicatienummer:
2026-002

Datum:
9 maart 2026



Caya GF. Betico Croes 149,
Oranjestad, Aruba



www.ombudsman.aw



info@ombudsman.aw



+297 281 6800





Rapport

Het Luisterend Oog

In kaart brengen van instellingen

op grond van de Landsverordening Ombudsman

(AB 2020 no. 145)





Inhoudsopgave	
Samenvatting	6
1. Inleiding	9
1.1 De aanleiding	9
1.2 Doelstelling	11
1.3 Aanpak inventarisatie	12
1.4 Beperkingen van het onderzoek/de inventarisatie	13
1.5 Opbouw van het rapport	14
1.6 Leeswijzer	14
2. Normatief kader	16
2.1 Reikwijdte van de bevoegdheid	16
2.2 Behoorlijkheidsnormen	16
2.3 Toetsingsmaatstaf en afbakening	17
3. Bevindingen	19
3.1 Algemeen overzicht van instellingen	19
3.2 Onderwijsinstellingen	19
Overzicht en aantallen	19
Bereikbaarheid en openbare informatie	20
Bijzondere categorieën	20
3.3 Kinderopvangcentra	21
Overzicht en aantallen	21
Registratie en de rol van de bevoegde autoriteit	21
3.4 Zorginstellingen en hulpverleners	22
Overzicht en aantallen	22
Geestelijke gezondheidszorg	23





Afbakening van het onderzoek	23
3.5 Nutsbedrijven	24
Bereikbaarheid en openbare communicatie	24
Klachtenvoorzieningen	24
3.6 Respons van instellingen	25
4. Analyse en interpretatie van de resultaten	27
4.1 Inleiding	27
4.2 Wettelijke verplichting binnen de kinderopvangsector	27
4.3 Actualiteit en betrouwbaarheid van het Nationaal Register kinderopvangcentra	28
4.4 Toezicht en handhaving door de Departamento di Mucha y Hoben (DMH)	28
4.5 Breder perspectief: transparante rechtsbescherming	29
5. Conclusies en aanbevelingen	30
Conclusies	30
Onvolledige kenbaarheid van instellingen	30
Onvoldoende kenbare klachtenregelingen	30
Afwijking tussen registratie en feitelijke situatie	30
Toezicht en handhaving	30
5.1 Aanbevelingen	31
A. Aan de verantwoordelijke ministers en toezichthoudende autoriteiten:	31
B. Aan instellingen die onder de reikwijdte van de Landsverordening Ombudsman vallen:	31
C. Ten aanzien van institutionele versterking	32
Bijlagen	34





Bijlage 1:	35
Bijlage 2:	36
Bijlage 3:	39
Bijlage 4:	40
Bijlage 5:	41





Samenvatting

Het rapport “Het Luisterend Oog, in kaart brengen van instellingen” heeft tot doel een actueel overzicht te bieden van instellingen die vallen onder de reikwijdte van de Landsverordening Ombudsman, (AB 2020 no. 145), hierna te noemen LvO. Met speciale aandacht voor onderwijs-, jeugdhulp-, kinderopvang- en zorginstellingen die met kinderen en jeugdigen werken. Het onderzoek richt zich op de mate van bereikbaarheid, de aanwezigheid van klachtenprocedures en de mate waarin de aangetroffen situatie zich verhoudt tot de behoorlijkheidsnormen.

De inventarisatie is verricht aan de hand van een analyse van openbare bronnen, nationale registers, websites, landsbegrotingen, aangevuld met schriftelijke verzoeken en telefonische interviews. Hierbij zijn gegevens gecontroleerd op consistentie en waar nodig geverifieerd via vervolcontacten.

De inventarisatie is verricht van 3 augustus tot 27 september 2025 en identificeerde in totaal 564 instellingen binnen de formele bevoegdheid van de Ombudsman, waarvan het merendeel privaatrechtelijke organisaties zijn die taken uitvoeren voor kinderen en jeugdigen.

Hoewel het onderzoek zich heeft beperkt tot de identificatie van instellingen in het kader van de wet, heeft het wel duidelijk gemaakt dat veel gegevens over contactpersonen, diensthoofden, directeuren en klachtenregelingen verouderd zijn of geheel ontbreken, waardoor effectief toezicht en transparantie worden bemoeilijkt.

Uit de bevindingen blijkt dat een aanzienlijk deel van de instellingen geen (toegankelijke) klachtenregeling heeft en/of dat in sommige gevallen medewerkers van de instellingen onvoldoende bekend zijn met het bestaan ervan.





Wat betreft de kinderopvangcentra blijkt dat minder dan de helft van de telefonisch bereikbare centra over een werkbare klachtenregeling beschikt, terwijl een aanmerkelijk aantal centra slecht te bereiken is vanwege het ontbreken van actuele contactgegevens.

Ook binnen onderwijs- en zorginstellingen ontbreken regelmatig actuele gegevens, waardoor belanghebbenden beperkt worden in hun mogelijkheden om klachten in te dienen.

Op basis van deze resultaten adviseert de Ombudsman om op korte termijn over te gaan tot verbetering van de bereikbaarheid en transparantie van instellingen en - indien van toepassing - de wettelijke grondslagen van hun bevoegdheden.

Het onderzoek heeft voorts uitgewezen dat het niet altijd duidelijk is welke rechtspersoonlijkheid een instelling heeft, doordat deze informatie niet of slechts gedeeltelijk openbaar beschikbaar is. Burgers kunnen daardoor vaak niet weten of een instelling bij of krachtens wet is ingesteld dan wel privaatrechtelijk is opgericht. Voor de handelingen van deze instellingen en de gevolgen daarvan is deze informatie van cruciaal belang. Deze informatie zou daarom duidelijk en actueel beschikbaar moeten zijn via (digitale) openbare bronnen van zowel de regering als de instellingen.

De Ombudsman adviseert ook de toegankelijkheid van klachtenregelingen te waarborgen en de bewustwording binnen instellingen over hun (wettelijke) verantwoordelijkheden ten aanzien hiervan te bevorderen.

Voor wat betreft kinderopvang en jeugdhulpverlening wordt tevens aanbevolen om risicosectoren nader te onderzoeken teneinde het institutioneel klachtbewustzijn te versterken en naleving hiervan structureel te bevorderen.





Het rapport onderstreept daarmee de noodzaak van transparante informatievoorziening, effectieve klachtvoorzieningen en zichtbaar toezicht ten behoeve van de rechtsbescherming van burgers, kinderen en jeugdigen.





1. Inleiding

1.1 De aanleiding

In het kader van de versterking van toezicht en transparantie heeft de Ombudsman, op grond van artikel 1 van de LvO, een onderzoek geopend om de daarin genoemde instellingen in kaart te brengen.

Deze inventarisatie vormt een eerste systematisch overzicht van de instellingen die onder de bevoegdheid van de Ombudsman vallen en sluit rechtstreeks aan bij de wettelijke taakstelling van de Ombudsman, die een noodzakelijke basis vormt voor een effectieve uitoefening van diens bevoegdheden.

Conform artikel 2 van de LvO heeft de Ombudsman tot taak om als onafhankelijke en onpartijdige instantie onderzoek te verrichten, hetzij op verzoek, hetzij uit eigen beweging, naar gedragingen van instellingen.

Het onderzoek door de Ombudsman is gericht op het bevorderen van:

- a. een behoorlijke bejegening van burgers door instellingen;
- b. de eerbiediging van de rechten van de mens;
- c. de behoorlijke bejegening van jeugdigen door instellingen;
- d. de eerbiediging van de rechten van de jeugdigen; en
- e. gelijke kansen voor jeugdigen.

In het belang van een zorgvuldige en effectieve uitoefening van de werkzaamheden van de Ombudsman, waaronder de behandeling van klachten over gedragingen van instellingen, is het noodzakelijk te beschikken over een actueel overzicht van de instellingen die onder de reikwijdte van de LvO vallen.





Een dergelijk overzicht stelt het Bureau Ombudsman in staat instellingen tijdig te identificeren en, bij de behandeling van klachten zonder onnodige vertraging, te bepalen tegen welke instelling klachten kunnen worden ingediend en op welke wijze contact met hen kan worden opgenomen.

Ter uitvoering van deze opdracht zijn door het Bureau Ombudsman verschillende instellingen benaderd en verzocht relevante informatie te verstrekken.

De betrokken instellingen zijn, overeenkomstig de bepalingen van artikel 1 van de LvO, erkend en gecategoriseerd binnen de navolgende groepen:

1. Bestuursorganen;
2. Publiekrechtelijke rechtspersonen;
3. Nutsbedrijven;
4. Privaatrechtelijke organisaties die een taak van algemeen belang uitvoeren en uitdien hoofde een bijdrage uit de landskas ontvangen;
5. Privaatrechtelijke organisaties die belast zijn met een taak jegens jeugdigen op het terrein van onderwijs, jeugdhulp, kinderopvang of gezondheidszorg.

Het voorgaande betekent dat alle belanghebbenden klachten kunnen indienen bij de Ombudsman over gedragingen van deze instellingen of hun (voormalige) medewerkers, indien zij menen dat zij door deze instellingen onbehoorlijk zijn bejegend of dat hun rechten zijn geschonden. De Ombudsman kan naar aanleiding van dergelijke klachten een onafhankelijk en onpartijdig onderzoek instellen. Daarnaast kan de Ombudsman zoals reeds gesteld, ten aanzien van de geïdentificeerde instellingen ook op eigen initiatief een onafhankelijk en onpartijdig onderzoek instellen.





De verkregen gegevens zullen worden geanalyseerd teneinde een helder beeld te vormen van de bestaande klachtenregelingen binnen deze instellingen.

Op basis van de bevindingen van deze inventarisatie heeft de Ombudsman aanbevelingen geformuleerd ter bevordering van de toegankelijkheid, effectiviteit en uniformiteit van de klachtenbehandeling. Deze aanbevelingen richten zich op de publieke en semipublieke sector, alsmede op privaatrechtelijke instellingen die het algemeen belang dienen of belast zijn met taken op het terrein van onderwijs aan kinderen en jeugdigen, kind- en jeugdhulp, kinderopvang of kind- en jeugdgezondheidszorg.

Na afronding van de inventarisatie heeft de Ombudsman, mede in het licht van de bevindingen, op 3 februari 2026 een afzonderlijke zorgenbrief verzonden aan de Minister van Algemene Zaken, waaronder de Dienst Wetgeving en Juridische Zaken (DWJZ) en het Bureau Voorlichting (BUVO) ressorteren.

In deze brief zijn zorgen geuit over de beperkte beschikbaarheid van wet- en regelgeving en beleidsinformatie. De in die brief opgenomen aanbevelingen staan los van het onderhavige rapport, maar sluiten inhoudelijk aan bij de bevindingen over transparantie en kenbaarheid.

1.2 Doelstelling

Het hoofddoel van deze inventarisatie is het systematisch in kaart brengen van instellingen die onder de reikwijdte van de Landsverordening Ombudsman vallen.

Naast dit hoofddoel richt de inventarisatie zich tevens op de volgende specifieke doelstellingen:

- a. het identificeren van relevante instellingen en het vastleggen van de bijbehorende contactgegevens;





- b. het inventariseren van de aanwezigheid van klachtenregelingen binnen de betrokken instellingen en, voor zover relevant, het betrekken van toepasselijke wettelijke verplichtingen;
- c. het vaststellen in hoeverre betrokken instellingen beschikken over een (kenbare) klachtenregeling;
- d. het bevorderen van bewustwording omtrent de Landsverordening Ombudsman binnen de desbetreffende instellingen; en
- e. het onderscheiden van publiekrechtelijke en privaatrechtelijke instellingen, met bijzondere aandacht voor organisaties die actief zijn op het gebied van kind en jeugd.

1.3 Aanpak inventarisatie

De inventarisatie is aangevangen in augustus 2025 met een grondige analyse van de landsbegrotingen van 2024, 2025 en 2026. Op basis van deze inventarisatie is een voorlopige lijst opgesteld van instellingen die onder de reikwijdte van de LvO zouden kunnen vallen.

Daarnaast zijn overige instellingen die belast zijn met een wettelijke of maatschappelijke taak jegens kinderen en jeugdigen geïdentificeerd door middel van zowel fysiek als digitaal bronnenonderzoek. Hierbij is gebruikgemaakt van openbare bronnen zoals nationale registers, websites van instellingen en andere relevante publicaties.

De gegevensverzameling heeft plaatsgevonden door middel van telefonische interviews met vertegenwoordigers van de betrokken instellingen. Deze gesprekken werden gevoerd aan de hand van een gestandaardiseerd gespreksprotocol, waarin de doelstellingen van de inventarisatie duidelijk werden uiteengezet en toegelicht. Dit protocol diende ter waarborging van uniformiteit in de wijze van dataverzameling.





In gevallen waarin instellingen niet bereikbaar waren, is door de Ombudsman een formele brief verzonden met het verzoek om de benodigde informatie te verstrekken. De betreffende instellingen kregen een termijn van twee (2) weken om op het verzoek van de Ombudsman te reageren.

Alle ontvangen gegevens zijn zorgvuldig geregistreerd, gecontroleerd op consistentie en waar nodig aangevuld met nadere verificatie via andere (openbare) bronnen of vervolcontact met de betreffende instelling.

1.4 Beperkingen van het onderzoek/de inventarisatie

Voor het onderzoek was de Ombudsman in belangrijke mate afhankelijk van de bereikbaarheid van instellingen en de door hen verstrekte informatie voor het verrichten van dit onderzoek. Deze informatie kon niet in alle gevallen door de Ombudsman worden vastgesteld.

Niet alle geïdentificeerde instellingen waren tijdens de onderzoeksperiode telefonisch of schriftelijk bereikbaar. In sommige gevallen was er sprake van verouderde of onvolledige contactgegevens op de websites, nationale registers of andere bronnen.

Voor wat betreft zorginstellingen is in dit rapport uitsluitend een kwantitatieve inventarisatie uitgevoerd. De aanwezigheid en werking van klachtenregelingen binnen deze instellingen zijn geen onderdeel van dit onderzoek.

Tot slot is de inventarisatie waarop dit rapport is gebaseerd uitgevoerd in de periode van 3 augustus 2025 tot en met 27 september 2025. De bevindingen geven daarmee een beeld van de stand van zaken zoals die gedurende deze onderzoeksperiode is





vastgesteld. Het is mogelijk dat zich na afronding van de inventarisatie wijzigingen hebben voorgedaan, bijvoorbeeld ten aanzien van contactgegevens, organisatorische inrichting of klachtenprocedures van instellingen. Deze mogelijke wijzigingen doen niet af aan de relevantie van de bevindingen, maar dienen in acht te worden genomen bij de interpretatie van de resultaten.

Om de hierboven genoemde redenen dienen de in dit rapport genoemde aantallen als indicatief te worden beschouwd. De inventarisatie heeft derhalve het karakter van een momentopname en sluit niet uit dat nadere aanvulling of actualisering in de toekomst noodzakelijk kan zijn.

1.5 Opbouw van het rapport

Om de resultaten van de inventarisatie op een duidelijke en samenhangende wijze te presenteren, is dit rapport thematisch opgebouwd. De structuur is zodanig vormgegeven dat de lezer stap voor stap wordt meegenomen van de context en uitvoering van de inventarisatie naar de feitelijke bevindingen, analyse en uiteindelijke conclusies.

1.6 Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd uit *vijf hoofdstukken* en biedt een gestructureerde weergave van de door de Ombudsman uitgevoerde inventarisatie.

Hoofdstuk 2 bevat het normatief kader. In dit hoofdstuk wordt uiteengezet welke wettelijke bepalingen, behoorlijkheidsnormen en verdragen als toetsingsmaatstaf zijn gehanteerd bij de beoordeling van de bevindingen.





Hoofdstuk 3 bevat de feitelijke bevindingen van de inventarisatie. Hierin worden per sector de aangetroffen gegevens en vaststellingen beschreven, zonder nadere interpretatie.

Hoofdstuk 4 bevat de analyse en duiding van deze bevindingen in het licht van het normatief kader. In dit hoofdstuk worden de geconstateerde situaties geplaatst binnen de context van toepasselijke regelgeving en beginselen van behoorlijk bestuur.

Hoofdstuk 5 sluit het rapport af met de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman.





2. Normatief kader

2.1 Reikwijdte van de bevoegdheid

Deze inventarisatie is uitgevoerd binnen het wettelijke kader van de LvO.

Op grond van artikel 2 van LvO heeft de Ombudsman tot taak onderzoek te verrichten naar gedragingen van instellingen. Voor de afbakening van het begrip “instelling” is aansluiting gezocht bij artikel 1 van de LvO en artikel 1 van de Landsverordening administratieve rechtspraak, AB 1993 no. 45 (Lar). Daarbij is in het bijzonder van belang dat ook privaatrechtelijke organisaties onder de bevoegdheid van de Ombudsman kunnen vallen indien zij:

- een taak van algemeen belang uitvoeren; en/of
- structureel publieke middelen ontvangen; of
- belast zijn met een taak jegens jeugdigen op het terrein van onderwijs, jeugdhulp, kinderopvang of gezondheidszorg.

Voor specifieke sectoren is tevens rekening gehouden met bijzondere wetgeving, waaronder – voor zover relevant – de Landsverordening kinderopvang (AB 2017 no. 38) en bijbehorende uitvoeringsbesluiten, alsmede regelgeving inzake onderwijs, gezondheidszorg en toezicht.

Dit wettelijk kader bepaalt zowel de reikwijdte van de inventarisatie als de bevoegdheid van de Ombudsman om aanbevelingen te doen.

2.2 Behoorlijkheidsnormen

Naast het wettelijke kader hanteert de Ombudsman de beginselen van behoorlijk bestuur, de behoorlijkheidsnormen en verdragen op het gebied van mensen- en kinderrechten als toetsingsmaatstaf.

Deze behoorlijkheidsnormen omvatten onder meer:





- transparantie en kenbaarheid van beleid;
- zorgvuldigheid in besluitvorming en uitvoering;
- motivering en navolgbaarheid;
- tijdigheid van handelen;
- toegankelijkheid van procedures;
- fair play en evenredigheid;
- actieve informatievoorziening;
- respectvolle bejegening.

Voor wat betreft de kind- en jeugdgerichte dienstverlening geldt bovendien een verhoogde zorgvuldigheidsnorm, gelet op de kwetsbare positie van minderjarigen.

De aanwezigheid van een klachtenregeling vormt in dit verband een essentieel instrument ter waarborging van rechtsbescherming, transparantie en interne kwaliteitsverbetering.

2.3 Toetsingsmaatstaf en afbakening

In deze inventarisatie is niet beoordeeld of individuele instellingen in strijd met de wet handelen. Het onderzoek heeft primair een verkennend en inventariserend karakter.

Wel is beoordeeld:

- of instellingen onder de bevoegdheid van de Ombudsman vallen;
- of zij beschikken over een (kenbare) klachtenregeling;
- of basisinformatie (contactgegevens, verantwoordelijke functionarissen, wettelijke grondslag) openbaar en toegankelijk is;
- of uit de bevindingen structurele aandachtspunten naar voren komen die relevant zijn voor rechtsbescherming.





De beoordeling vindt plaats tegen de achtergrond van het wettelijk kader, de hierboven genoemde behoorlijkheidsnormen en verdragen op het gebied van mensen- en kinder- en jeugdrechten.

De inventarisatie omvatte geen uitputtende juridische sectoranalyse van alle mogelijke wettelijke verplichtingen per instelling.

Waar in dit rapport wordt gesproken van tekortkomingen, wordt daarmee bedoeld dat de aangetroffen situatie niet in overeenstemming is met de eisen van transparantie, toegankelijkheid en behoorlijke klachtbehandeling zoals voortvloeiend uit het normatief kader.





3. Bevindingen

3.1 Algemeen overzicht van instellingen

In het kader van deze inventarisatie zijn in totaal 564 instellingen geïdentificeerd die onder de bevoegdheid van de Ombudsman vallen.

Deze instellingen zijn als volgt onderverdeeld naar wettelijke categorie:

- 94 bestuursorganen;
- 11 publiekrechtelijke rechtspersonen;
- 4 nutsbedrijven;
- 76 privaatrechtelijke organisaties die een taak van algemeen belang uitvoeren en structurele financiering ontvangen uit de landskas;
- 379 privaatrechtelijke organisaties die belast zijn met een taak jegens kinderen en jeugdigen op het terrein van onderwijs, hulp, opvang of gezondheidszorg.

Van de benaderde instellingen bleken 318 instellingen bereikbaar te zijn via de gehanteerde communicatiemiddelen.

In enkele gevallen kon tijdens telefonische contacten geen duidelijkheid worden verkregen over het bestaan van een klachtenregeling binnen de betreffende instelling.

Alle hierboven en na te noemen vaststellingen zijn gebaseerd op de informatie zoals verstrekt tijdens de onderzoeksperiode.

3.2 Onderwijsinstellingen

Overzicht en aantallen

- 106 onderwijsinstellingen
- 90 met klachtenregeling





- 33 met eigen website
- 12 schoolbesturen, waaronder 86 scholen ressorteren

Bereikbaarheid en openbare informatie

Van de 106 geïdentificeerde onderwijsinstellingen konden niet alle instellingen telefonisch of per e-mail worden bereikt. Een deel van de beschikbare contactgegevens in openbare bronnen bleek niet meer actueel. In bepaalde gevallen werd geen gehoor gegeven aan herhaalde telefonische oproepen of bleven verzonden e-mails onbeantwoord binnen de gestelde termijn.

Van de 106 onderwijsinstellingen beschikken 33 over een eigen website. Bij een aantal van deze websites bleek de gepubliceerde informatie niet volledig of niet actueel te zijn. In sommige gevallen ontbraken gegevens over de directie, het schoolbestuur, de klachtenregeling of het schoolreglement in de openbare bronnen. De vaststellingen zijn gebaseerd op de informatie zoals aangetroffen gedurende de onderzoeksperiode.

Bijzondere categorieën

Binnen de geïdentificeerde onderwijsinstellingen zijn enkele bijzondere categorieën te onderscheiden.

Ten aanzien van Montessorischolen kon op basis van de geraadpleegde openbare bronnen niet eenduidig worden vastgesteld hoeveel instellingen daadwerkelijk actief zijn.

Evenmin kon in alle gevallen worden vastgesteld welk type onderwijs (peuter-, kleuter-, basis- of voortgezet onderwijs) werd aangeboden, noch wie als directeur of rector verantwoordelijk was.

Daarnaast zijn digitale onderwijsinstellingen geïdentificeerd die onderwijs aanbieden zonder fysieke vestigingslocatie. De





beschikbare informatie over deze instellingen was in enkele gevallen beperkt tot algemene contactgegevens.

Voorts zijn overheidsdiensten met een onderwijscomponent in de inventarisatie betrokken, waaronder diensten die belast zijn met de organisatie van het Landsexamen en het Politie Opleidingsinstituut. Deze diensten vallen, gelet op de wijze waarop zij worden bekostigd, binnen het toepassingsbereik van de Landsverordening Ombudsman.

Toezicht op de onderwijsinstellingen is bij wet opgedragen aan de Minister van onderwijs en wordt onder zijn bevelen uitgeoefend door de directeur van de Directie Onderwijs en door de inspecteurs.

3.3 Kinderopvangcentra

Overzicht en aantallen

In het kader van de inventarisatie zijn 121 kinderopvangcentra geïdentificeerd.

Van deze 121 centra konden 49 daadwerkelijk worden bereikt via de gehanteerde communicatiemiddelen, waaronder telefonische benadering en e-mailcorrespondentie.

Van de 49 bereikte centra verklaarden 32 te beschikken over een klachtenregeling, hetzij in schriftelijke vorm, hetzij in informeel toegepaste vorm.

Registratie en de rol van de bevoegde autoriteit

Van de 121 geïdentificeerde kinderopvangcentra bleken 87 centra te zijn opgenomen in het Nationaal Register kinderopvangcentra, zoals voorgeschreven in artikel 8 van de Landsverordening kinderopvang, in samenhang met de artikelen 2 tot en met 7 van het Landsbesluit register en klachtenregeling kinderopvangcentra (AB 2023 no. 26).





De registratie en het toezicht op kinderopvangcentra vallen juridisch onder de verantwoordelijkheid van de Minister van onderwijs die de verantwoordelijkheid middels een landsbesluit heeft opgedragen aan de directeur van de Departamento di Mucha y Hoben (DMH).

Tijdens de inventarisatie is vastgesteld dat enkele van de in het Nationaal Register opgenomen centra feitelijk niet meer operationeel waren. Dit is bevestigd tijdens telefonische contacten met voormalige eigenaren of contactpersonen.

De bevindingen met betrekking tot de actualiteit en betrouwbaarheid van het Nationaal Register worden nader geanalyseerd in paragraaf 4.3.

Ten tijde van de afronding van dit rapport werd in openbare berichtgeving vermeld dat de DMH, althans de taken van deze dienst, onder de Directie Onderwijs en de inspecteurs zouden komen te ressorteren. Tot het moment van publicatie van dit rapport was hierover echter nog geen nadere officiële bekendmaking gedaan.

3.4 Zorginstellingen en hulpverleners

Overzicht en aantallen

In het kader van de inventarisatie zijn 155 zorginstellingen en hulpverleners geïdentificeerd die werkzaamheden verrichten op het terrein van gezondheidszorg en hulpverlening aan kinderen en jeugdigen.

De identificatie heeft plaatsgevonden op basis van gegevens uit het digitale register van het Uitvoeringsorgaan Algemene





Ziektekostenverzekering (UO-AZV), aangevuld met digitaal bronnenonderzoek.

De verdeling naar categorie is als volgt:

Categorie	Aantal
Huisartsen	50
Tandartsen	28
Verloskundigen	4
Fysiotherapeuten	32
Logopediepraktijken	8
Overige zorg- en hulpverleners	33
Totaal	155

Geestelijke gezondheidszorg

Binnen de geïdentificeerde zorginstellingen bevinden zich ook instellingen en beroepsbeoefenaren op het terrein van de geestelijke gezondheidszorg.

In het kader van deze inventarisatie zijn geïdentificeerd:

- 12 gezondheidszorgpsychologen (GZ-psychologen) met een geldige registratie in het kader van de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG-registratie);
- 6 psychiaters, waaronder 1 die zich profileert als specialist op het gebied van kinder- en jeugdpsychiatrie;
- 8 psychologenpraktijken waarvan op basis van de geraadpleegde openbare bronnen geen verifieerbare BIG-registratie kon worden vastgesteld.

Afbakening van het onderzoek

Zoals reeds aangegeven is in dit rapport uitsluitend een kwantitatieve inventarisatie uitgevoerd van zorginstellingen en





hulpverleners die onder de reikwijdte van de Landsverordening Ombudsman kunnen vallen.

De aanwezigheid, inrichting en werking van klachtenregelingen binnen deze instellingen zijn niet onderzocht.

Een afzonderlijk onderzoek naar de aanwezigheid en toepassing van klachtenregelingen binnen de zorgsector wordt overwogen en kan in een later stadium separaat worden uitgewerkt.

3.5 Nutsbedrijven

In het kader van de inventarisatie zijn 4 nutsbedrijven geïdentificeerd.

Deze nutsbedrijven verrichten diensten van algemeen belang en leveren essentiële voorzieningen aan burgers op Aruba. De dienstverlening omvat onder meer de levering van water, elektriciteit, telecommunicatie en afvalverwerking.

Bereikbaarheid en openbare communicatie

Bij raadpleging van de beschikbare openbare bronnen, waaronder websites en algemene contactgegevens, is vastgesteld dat de nutsbedrijven beschikken over:

- algemene contactinformatie (telefoonnummer en/of e-mailadres);
- gepubliceerde algemene voorwaarden met betrekking tot dienstverlening, (behalve de SERLIMAR);
- informatie over producten en diensten.

Klachtenvoorzieningen

Het onderzoek heeft uitgewezen dat bij geen van de vier geïdentificeerde nutsbedrijven een afzonderlijke, expliciet aangeduide klachtenregeling aanwezig is, waarin de procedure, de





termijnen en de wijze van klachtbehandeling systematisch zijn beschreven. Er kon ook geen specifiek aangewezen aanspreekpunt voor klachten worden geïdentificeerd.

Wel bieden de nutsbedrijven mogelijkheden tot het indienen van meldingen of vragen via algemene contactformulieren, e-mailadressen of klantenservicekanalen.

3.6 Respons van instellingen

In het kader van de inventarisatie zijn instellingen telefonisch en schriftelijk benaderd met het verzoek relevante informatie te verstrekken. In enkele gevallen bleek tijdens telefonische contacten dat medewerkers geen uitsluitsel konden geven over het bestaan van een klachtenregeling.

De reacties kunnen als volgt worden onderscheiden:

- **Positieve respons**

Verschillende instellingen reageerden positief en toonden zich coöperatief. Enkele instellingen spraken expliciet hun bereidheid uit tot verdere samenwerking en kennisuitwisseling met de Ombudsman.

- **Beperkte medewerking**

Sommige instellingen toonden weinig bereidheid om informatie te verstrekken of inhoudelijk mee te werken aan de inventarisatie. In deze gevallen bleef de informatievoorziening summier of uit.

- **Bereikbaarheid**

Een opvallend en terugkerend knelpunt betrof de telefonische bereikbaarheid van instellingen. Herhaaldelijk werd er niet opgenomen, ook niet via doorkiesnummers, of bleek dat er sprake was van inactieve telefoonnummers, hetgeen de voortgang van de inventarisatie bemoeilijkte en





in sommige gevallen leidde tot onvolledige gegevensverzameling.

- **Tijdigheid van reacties**

De Ombudsman heeft in totaal 87 brieven verzonden. Van deze brieven werden er 25 inhoudelijk beantwoord. Een deel van de reacties werd echter buiten de gestelde termijn van 2 weken ontvangen. Na afloop van de reactietermijn zijn de betreffende instellingen telefonisch benaderd om hen te wijzen op de nog uitstaande reactie.





4. Analyse en interpretatie van de resultaten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de in Hoofdstuk 3 weergegeven feitelijke bevindingen beoordeeld in het licht van het toepasselijke kader van paragraaf 2.3.

De analyse binnen de kinderopvangsector richt zich in het bijzonder op de naleving van de wettelijke verplichting tot het beschikken over een klachtenregeling, alsmede op de kenbaarheid daarvan. Daarnaast wordt gezien in hoeverre uit de inventarisatie aanwijzingen naar voren komen met betrekking tot de inrichting van toezicht en handhaving in dit verband.

4.2 Wettelijke verplichting binnen de kinderopvangsector

Op grond van artikel 21 van de Landsverordening kinderopvang, in samenhang met het Landsbesluit register en klachtenregeling kinderopvangcentra, rust op kinderopvangcentra een wettelijke verplichting tot het vaststellen en hanteren van een klachtenregeling.

Uit de inventarisatie blijkt dat niet alle bereikbare kinderopvangcentra beschikken over een dergelijke regeling. Voor deze specifieke sector geldt een uitdrukkelijke wettelijke verplichting tot het beschikken over een klachtenregeling en het in casu ontbreken daarvan kan duiden op niet-naleving van de toepasselijke regelgeving.

Een klachtenregeling vormt een essentieel onderdeel van de kwaliteits- en verantwoordingsstructuur binnen de kinderopvangsector, mede gelet op de kwetsbare positie van minderjarigen en hun wettelijke vertegenwoordigers.





4.3 Actualiteit en betrouwbaarheid van het Nationaal Register kinderopvangcentra

Het Nationaal Register kinderopvangcentra is ingesteld op grond van artikel 8 van de Landsverordening kinderopvang en nader uitgewerkt in het Landsbesluit register en klachtenregeling kinderopvangcentra.

Het register heeft tot doel inzicht te bieden in de rechtmatige exploitatie van kinderopvangvoorzieningen en dient daarmee de transparantie en rechtszekerheid binnen het stelsel te versterken.

Uit de inventarisatie is gebleken dat het Nationaal Register niet in alle gevallen overeenkomt met de feitelijke situatie, onder meer doordat enkele geregistreerde centra feitelijk niet meer operationeel waren of de daarin voorkomende gegevens niet meer actueel waren.

Een register dat niet volledig actueel is, kan afbreuk doen aan:

- de kenbaarheid van vergunde voorzieningen;
- de controleerbaarheid van naleving;
- de rechtszekerheid van ouders en verzorgers.

4.4 Toezicht en handhaving door de *Departamento di Mucha y Hoben* (DMH)

Middels landsbesluit is de registratie van en het toezicht op kinderopvangcentra, door de Minister van Onderwijs, opgedragen aan de directeur van de DMH.

Toezicht veronderstelt dat:

- gecontroleerd wordt of instellingen voldoen aan wettelijke vereisten, waaronder het beschikken over een klachtenregeling;





- toegezien wordt op de juistheid en actualiteit van het Nationaal Register;
- waar nodig corrigerende of handhavende maatregelen worden getroffen.

Voor zover uit de inventarisatie blijkt dat kinderopvangcentra niet beschikken over een wettelijk voorgeschreven klachtenregeling en geregistreerde gegevens niet overeenkomen met de feitelijke situatie, rijst de vraag in hoeverre toezicht en handhaving effectief en structureel worden uitgevoerd.

In het licht van de aangekondigde organisatorische wijziging waarbij de DMH, althans de taken van de DMH, onder de Directie Onderwijs en de inspecteurs van het Onderwijs zal ressorteren, is het van belang dat verantwoordelijkheden ten aanzien van toezicht, registratie en handhaving helder worden vastgelegd en operationeel worden geborgd.

4.5 Breder perspectief: transparante rechtsbescherming

De bevindingen binnen de kinderopvangsector illustreren het bredere belang van:

- actuele en toegankelijke registers;
- kenbare klachtenregelingen;
- zichtbaar toezicht.

In het algemeen geldt dat instellingen die publieke taken vervullen een verhoogde verantwoordelijkheid dragen voor transparantie en verantwoording. Dit geldt in het bijzonder waar het voorzieningen betreft die direct betrekking hebben op kinderen en jeugdigen.





5. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Op basis van de in Hoofdstuk 3 weergegeven bevindingen en de in Hoofdstuk 4 opgenomen analyses komt de Ombudsman tot de volgende conclusies.

Onvolledige kenbaarheid van instellingen

Niet alle instellingen die onder de reikwijdte van de Landsverordening Ombudsman vallen, zijn eenvoudig identificeerbaar of bereikbaar. Contactgegevens blijken in meerdere gevallen verouderd of onvolledig. Dit beperkt de toegankelijkheid van voorzieningen die een publieke taak vervullen.

Onvoldoende kenbare klachtenregelingen

Een deel van de onderzochte instellingen beschikt niet over (kenbare) klachtenregelingen. Voor zover voor bepaalde sectoren een wettelijke verplichting geldt, is in die gevallen sprake van niet-naleving van de toepasselijke regelgeving.

Afwijking tussen registratie en feitelijke situatie

Ten aanzien van de kinderopvangsector is vastgesteld dat het Nationaal Register niet in alle gevallen overeenkomt met de feitelijke situatie. Een register dat niet actueel is, belemmert de transparantie van het stelsel en kan afbreuk doen aan de rechtszekerheid voor belanghebbenden.

Toezicht en handhaving

De vastgestelde tekortkomingen ten aanzien van klachtenregelingen en registratie wijzen erop dat naleving en toezicht niet in alle gevallen zichtbaar of effectief zijn. Toezicht veronderstelt immers dat wettelijke verplichtingen daadwerkelijk worden gecontroleerd en, indien nodig, gehandhaafd.





5.1 Aanbevelingen

Met het oog op versterking van rechtsbescherming, transparantie en naleving van wettelijke verplichtingen, doet de Ombudsman de volgende aanbevelingen.

A. *Aan de verantwoordelijke ministers en toezichthoudende autoriteiten:*

1. Actualiseer binnen zes maanden het Nationaal Register kinderopvangcentra en zorg voor structurele periodieke controle van de geregistreerde gegevens.
2. Zorg voor actief toezicht op de naleving van de wettelijke verplichting tot het beschikken over een klachtenregeling binnen de kinderopvangsector.
3. Maak openbaar op welke wijze toezicht en handhaving plaatsvinden, teneinde de transparantie van het stelsel te vergroten.

B. *Aan instellingen die onder de reikwijdte van de Landsverordening Ombudsman vallen:*

4. Draag zorg voor een kenbare, toegankelijke en schriftelijk vastgestelde klachtenregeling, waarin ten minste is opgenomen:
 - de wijze van indiening van klachten;
 - de behandelingsprocedure;
 - de beslistermijn;
 - de mogelijkheid van verdere rechtsbescherming.
5. Publiceer actuele contactgegevens en informatie over verantwoordelijke functionarissen op een toegankelijke wijze, bij voorkeur via een website of een andere openbare informatiebron.
6. Draag zorg voor structurele verbetering van de telefonische en digitale bereikbaarheid, inclusief actuele publicatie van





contactgegevens en duidelijke aanspreekpunten voor burgers.

7. Informeer medewerkers actief over het bestaan en de toepassing van de (interne) klachtenregeling.
8. Maak duidelijk kenbaar of de instelling publiekrechtelijk dan wel privaatrechtelijk is georganiseerd en vermeld, indien van toepassing, de wettelijke grondslag van de uitgeoefende bevoegdheden.

C. Ten aanzien van institutionele versterking

9. Bevorder structurele voorlichting over de reikwijdte en bevoegdheden van de Ombudsman, teneinde het klachtbewustzijn binnen instellingen te vergroten.
10. Onderzoek de wenselijkheid van uniforme minimumnormen voor klachtenregelingen binnen sectoren die publieke taken uitvoeren.
11. Overweeg een verdiepend sectoronderzoek naar de naleving van klachtenverplichtingen binnen risicosectoren zoals kinderopvang en jeugdhulpverlening.

Met dit rapport draagt de Ombudsman bij aan de transparantie omtrent de instellingen die onder de reikwijdte van de Landsverordening Ombudsman vallen en aan de versterking van de interne klachtbehandeling binnen deze instellingen.

De Ombudsman zal de opvolging van de in dit rapport geformuleerde aanbevelingen monitoren en, waar aangewezen, hierover in overleg treden met de betrokken instellingen en toezichthoudende autoriteiten.

Dit rapport vormt een eerste systematische basis voor verdere verbetering van bereikbaarheid, klachtenprocedures en de rechtsbescherming van burgers en jeugdigen.





Oranjestad, Aruba, 9 maart 2026
de Ombudsman

mr. Jurima Bryson





Bijlagen





Bijlage 1:

Overzicht relevante wetgeving

- Landsverordening Ombudsman (AB 2020 no. 145)
- Landsverordening administratieve rechtspraak (AB 1993 no. 45)
- Landsverordening kinderopvang (AB 2017 no. 38)
- Landsbesluit register en klachtenregeling kinderopvangcentra (AB 2023 no. 26)
- Landsbesluit bestuurlijke handhaving voorschriften kinderopvang (AB 2023 no. 27)





Bijlage 2:



Ombudsman Aruba
Defensor di Pueblo

 Caya GF. Betico Croes 149, Oranjestad
 www.ombudsman.aw
 +297 281 6800

Zorgenbrief

Aruba, 3 februari 2026

Aan:
De Minister van Algemene Zaken, Cultuur, Milieu en Natuur
Minister-president mr. Mike Eman
L.G. Smith Boulevard # 76
Oranjestad, Aruba

Betreft: *Zorgenbrief inzake de digitale toegankelijkheid van wet- en regelgeving en beleidsregels*

Geachte minister Eman,

Met deze brief wil ik mijn zorgen met u delen over het volgende.

Aanleiding

Tijdens de voorbereidende werkzaamheden van Bureau Ombudsman heb ik gemerkt dat niet alleen uitvoeringsbesluiten, maar ook landsverordeningen en beleidsregels moeilijk digitaal vindbaar of niet actueel gepubliceerd zijn.

Dit bemoeilijkt de rechtszekerheid. Wanneer eenieder wordt geacht de wet te kennen, kan dit uitgangspunt slechts betekenisvol zijn wanneer de wet- en regelgeving en de daaraan verwante beleidsregels op een toegankelijke, begrijpelijke en actuele wijze geraadpleegd kunnen worden.

Zorgen

In de praktijk blijkt dit niet vanzelfsprekend te zijn: terwijl een aantal landsverordeningen en besluiten wel (digitaal) verkrijgbaar zijn, zijn een aantal andere slechts gedeeltelijk of helemaal niet digitaal beschikbaar.

Daarnaast zijn de bestaande bronnen vaak moeilijk te doorzoeken of niet up-to-date.

Publicatie: 2026-001
Documentnummer: U-OA-2026-0171





Door de beperkte digitale toegankelijkheid van wet- en regelgeving en beleid, weten burgers vaak niet welke rechten zij hebben tegenover overheidsinstanties en/of instellingen. In het licht van de taken en bevoegdheden van de Ombudsman zoals opgenomen in de Landsverordening Ombudsman (AB 2020 no. 145) is dit zorgwekkend.

Zo weten burgers niet altijd welke bevoegdheden bestuursorganen en/of instellingen hebben, noch in welke mate zij wettelijk verplicht zijn om over een klachtenregeling te beschikken – met alle mogelijke gevolgen van dien.

De Ombudsman is een tweedelijns klachteninstantie. Dit betekent dat burgers eerst met hun klacht terecht moeten kunnen bij de betreffende (overheids-) instelling zelf.

De beperkte digitale beschikbaarheid en toegankelijkheid van landsverordeningen, besluiten en beleid maakt het voor burgers lastig om te weten waar zij recht op hebben en belemmert daarmee de toegang tot recht en tot een effectieve behandeling van klachten.

Wet- en regelgeving en beleid dienen overzichtelijk en voor eenieder gratis toegankelijk te zijn.

Behoorlijkheidsnormen

Het ontbreken van digitale toegang tot wet- en regelgeving en beleid doorkruist meerdere behoorlijkheidsnormen, waaronder maar niet uitgezonderd transparantie, toegankelijkheid, rechtszekerheid en fair play.

Ik acht het daarom dringend gewenst dat de digitale toegankelijkheid van wet- en regelgeving en beleid op korte termijn wordt verbeterd.

Aanbevelingen

In het kader van goed bestuur en bevordering van behoorlijkheid in overheidsoptreden, doe ik u in het licht van het voorgaande de volgende aanbevelingen als Minister van Algemene Zaken, waaronder de Dienst Wetgeving en Juridische Zaken (DWJZ) en het Bureau Voorlichting (BUVO) ressorteren:

Pagina 2 van 3

Publicatie: 2026-001
Documentnummer: U-OA-2026-0171





1. **Overweeg** de verdere digitalisering van alle geldende wetten, besluiten en beleidsregels, teneinde deze op een centrale, toegankelijke en gebruiksvriendelijke wijze beschikbaar te stellen aan het publiek.
2. **Onderzoek** de mogelijkheid tot het ontwikkelen dan wel versterken van een officiële online databank, waarin wet- en regelgeving en beleidsdocumenten kosteloos kunnen worden geraadpleegd, bij voorkeur voorzien van geavanceerde zoekfuncties en een overzicht van historische wijzigingen.
3. **Overweeg** het treffen van structurele maatregelen ter waarborging van de actualiteit en betrouwbaarheid van de databank, door middel van regelmatige updates en kwaliteitscontroles.
4. **Stimuleer** bestuursorganen en overheidsinstanties om op hun respectieve websites actuele en volledige informatie te publiceren met betrekking tot hun toepasselijke wet- en regelgeving en beleidsregels.
5. **Overweeg** voorts het ontwikkelen van initiatieven gericht op het vergroten van de rechtsbewustheid onder burgers, waaronder het verstrekken van duidelijke informatie over hun rechten en de beschikbare procedures voor het indienen van klachten.

Met vriendelijke groet,
de Ombudsman

mr. Jurima Bryson

C.c.: De Staten van Aruba

Pagina 3 van 3

Publicatie: 2026-001
Documentnummer: U-OA-2026-0171



Ombudsman Aruba
Defensor di Pueblo

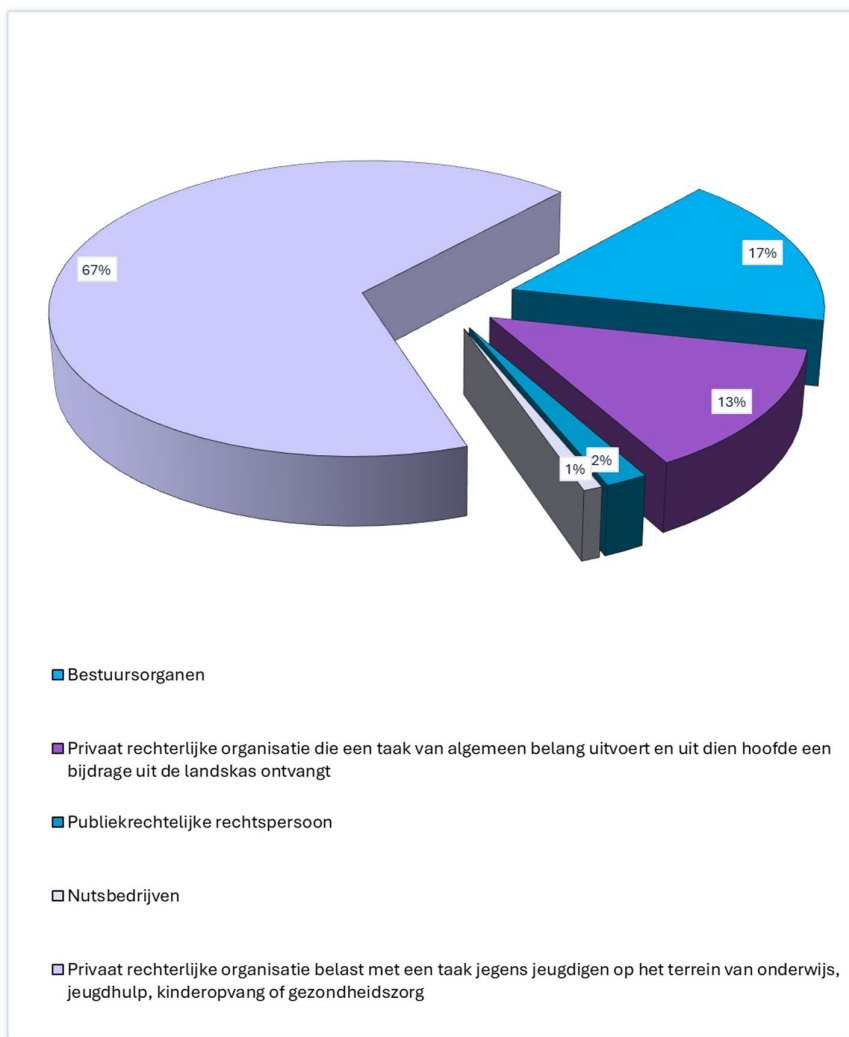


Publicatienummer: 2026-002
Documentnummer: U-OA-2026-0341

Pagina 38 van 41

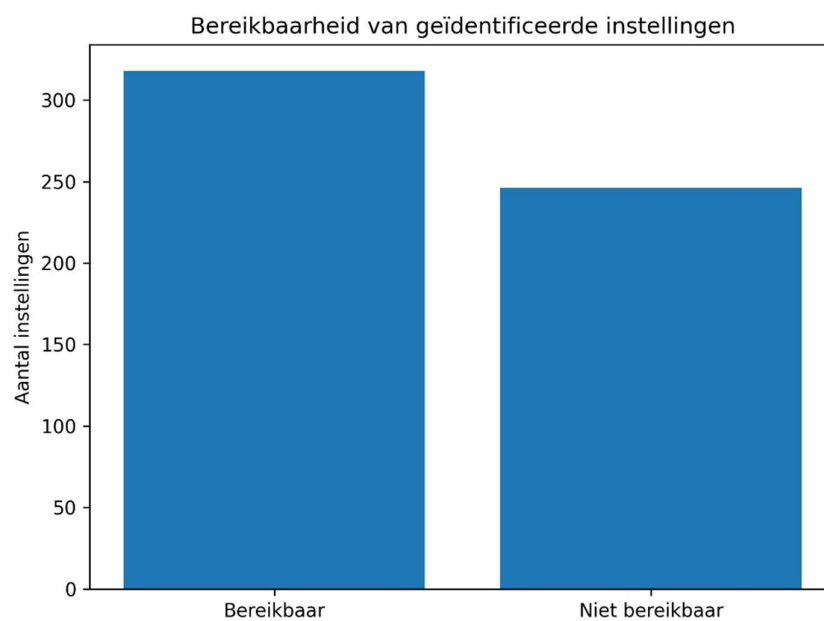


Bijlage 3: Categorie instellingen – cirkeldiagram





Bijlage 4:





Bijlage 5:

