

As you well know Rwanda is in a post- conflict period, thus the Ombudsman deals with a quite large number of conflicts that stem from genocide. We wish thus to have a number of Ombudsman staff specialise in conflict resolution to acquire knowledge and skills to handle such conflicts.

Undertaking the range of courses in good governance and anti-corruption studies would also upgrade skills and competences of the Ombudsman staff to combat maladministration and corrupt practices, and promote the respect of good governance principles, good administrative behaviour in Rwanda and beyond. We believe that such trainings would have a lasting impact to work more efficiently and increase productivity.

2. Study visit to Dutch Ombudsman and Knowledge sharing

The Rwanda Ombudsman also wishes this cooperation to include visits to the Dutch Ombudsman by the Rwanda Ombudsman, his deputies and the staff, to observe and exchange ideas on the complaint management system. Such visits are considered to be of paramount importance to the Ombudsman staff in the accomplishment of the institution's mandate.

During the visit, the Rwanda Ombudsman staff would work with your staff for a specified time in terms of coaching and mentorship in complaint handling. By working together, both the Dutch and Rwanda Ombudsman will gain a different perspective on themselves. Through exchange of knowledge and experience, both offices will adopt a more critical attitude towards themselves and their working methods. This will in turn trigger improvements in the offices' organisational structure and the substantive quality of their work. It will streamline our operations, automate our work, reduce paperwork and eliminate time lags.

During the visit to the Dutch Ombudsman, the Rwanda Ombudsman and/or his staff would also like to visit anti-corruption institutions in The Netherlands to learn and exchange ideas on corruption.

3. Internships at the Dutch Ombudsman office

Equally important is an opportunity to conduct internships at the Dutch Ombudsman office. Internships at the Dutch Ombudsman office by the Rwanda Ombudsman staff can enable the Rwanda Ombudsman staff to gain, in addition to the knowledge and skills, a practical experience of the work of the ombudsman in combating maladministration. Internships could involve either the investigation of complaints, or carry out research relevant to the work of the Ombudsman.

(10)(2e), (10)(2e)

From: Makken, Fa
Sent: donderdag 11 maart 2010 13:57
To: (10)(2e), (10)(2e); (10)(2e), (10)(2e)
Cc: (10)(2e), (10)(2e)
Subject: RE: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Hou me op de hoogte, maar ga vooral voorwaarts op de ingeslagen weg!

From: (10)(2e), (10)(2e)
Sent: donderdag 11 maart 2010 11:19
To: Makken, Fa; (10)(2e), (10)(2e)
Cc: (10)(2e), (10)(2e)
Subject: FW: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Frans, (10)(2e)

Goed nieuws voor ons en Rwanda. We zijn door DEC tot een (mogelijke) pilot verheven, ditmaal het "Ombudsman - OS" project. Hou me aanbevolen voor evt. inzichten/suggesties van jullie kant. Ik neem intussen op basis van onderstaande weer contact op met dept. Ombudsman, (10)(2e) en hou jullie op de hoogte.

met groet,

(10)(2e)

From: (10)(2e)
Sent: donderdag 11 maart 2010 10:56
To: (10)(2e), (10)(2e)
Subject: FW: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Beste (10)(2e),

afgelopen week hebben wij nog even telefonisch bijgepraat met de Nationale ombudsman hier, omdat er aan hun kant toch nog een aantal punten onduidelijk waren. Hieronder vind je het afsprakenlijstje naar aanleiding van dat gesprek. Heb jij al contact kunnen leggen met de Rwandese ombudsman?

Hartelijke groet,

(10)(2e)

From: (10)(2e)
Sent: donderdag 11 maart 2010 9:20
To: (10)(2e) @nationaleombudsman.nl
Cc: (10)(2e)@nationaleombudsman.nl; (10)(2e) @nationaleombudsman.nl;
 (10)(2e) @nationaleombudsman.nl; (10)(2e) (10)(2e)
Subject: RE: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Beste (10)(2e)

Gisteren spraken (10)(2e) (10)(2e) jij en ik telefonisch over de voortgang in ons samenwerkingstraject. Uitkomst van het overleg was dat wij op 1 lijn zitten en actief op de

11-3-2010

00158

00418

110132

(10)(2e), (10)(2e)

From: (10)(2e)
Sent: donderdag 11 maart 2010 10:56
To: (10)(2e), (10)(2e)
Subject: FW: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Beste (10)(2e),

afgelopen week hebben wij nog even telefonisch bijgepraat met de Nationale ombudsman hier, omdat er aan hun kant toch nog een aantal punten onduidelijk waren. Hieronder vind je het afsprakenlijstje naar aanleiding van dat gesprek. Heb jij al contact kunnen leggen met de Rwandese ombudsman?

Hartelijke groet,

(10)(2e)

From: (10)(2e)
Sent: donderdag 11 maart 2010 9:20
To: '(10)(2e) @nationaleombudsman.nl'
Cc: (10)(2e)@nationaleombudsman.nl; (10)(2e) @nationaleombudsman.nl;
 (10)(2e) @nationaleombudsman.nl; (10)(2e) (10)(2e)
Subject: RE: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Beste (10)(2e),

Gisteren spraken (10)(2e)(10)(2e) jij en ik telefonisch over de voortgang in ons samenwerkingstraject. Uitkomst van het overleg was dat wij op 1 lijn zitten en actief op de ingeslagen weg verder zullen werken. Aangezien ook collega's aan beide zijden hiervoor belangstelling hebben, meedenken en meewerken zet ik de hoofdpunten uit ons overleg op een rij:

- Op basis van vooroverleg, ook van onze ambassade in Kigali met de Rwandese ombudsman, is nader overleg over concrete uitwerking van die voorziene samenwerking tussen de Nationale Ombudsman en de Rwandese Ombudsman opportuun; BZ/ambassade spelen hierbij waar wenselijk een ondersteunende rol;
- op basis van een gezamenlijk voorstel van No en Ro zal BZ (DEC - Directie Effektiviteit en Coherentie) een beslissing nemen over financiering. DEC heeft budget gereserveerd voor 2010 voor "het ombudsman OS project", waar samenwerking met de Rwandese Ombudsman een eerste concrete uitwerking van zal/kan zijn;
- op basis van de inzichten van nu en de gevoerde besprekingen komen BZ en No tot de conclusie dat de in september getekende intentieverklaring als het ware "van onder naar boven" moet worden gelezen, waarbij de prioriteit ligt bij de concrete uitwerking van de samenwerking met Ro (Rwanda-pilot). De ervaring met deze pilot zal input leveren voor de verdere uitwerking voor de overige onderdelen van de intentieverklaring (breder bekendstellen van klachtenmogelijkheid mbt OS en - indien daar aanleiding toe is - het trainen van ambassadepersoneel in klachtbehandeling over OS).
- hoe op korte termijn verder: Ambassade Kigali verkent op hoofdlijnen bij Ro of hetgeen de No kan bieden aan de vraag van Ro voldoet. Indien door ambassade een positieve reactie wordt ontvangen van Ro, zal het eerste contact gelegd worden tussen No en Ro, waarbij gedacht wordt aan een videoconferentie op BZ en in aanwezigheid van DEC-medewerker en aan de andere kant van de lijn ambassade-medewerker en plaatsvervangend

11-3-2010

00158

00419

110132

Rwandese ombudsman. Gezien culturele gevoeligheid aan Rwandese zijde ("op gelijk niveau" te woord willen worden gestaan) zijn BZ en No het erover eens dat deze videoconferentie (deels) bijgewoond moet worden door de directeur van het Nederlandse ombudsmanbureau of een substituut ombudsman.

Zodra wij een reactie ontvangen van de ambassade nemen we contact op over het vervolg.

Hartelijke groet,

(10)(2e)

From: (10)(2e) @nationaleombudsman.nl [(10)(2e) @nationaleombudsman.nl]
Sent: woensdag 3 maart 2010 11:04
To: (10)(2e) @nationaleombudsman.nl
Cc: (10)(2e)@nationaleombudsman.nl; (10)(2e) @nationaleombudsman.nl;
(10)(2e) @nationaleombudsman.nl
Subject: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Beste (10)(2e) en (10)(2e)

Tijdens het gesprek met met (10)(2e) en (10)(2e) is afgesproken dat we jullie verder zouden informeren over de mogelijkheden die ons bureau kan bieden aan het lokaal ondersteunen van ombudslieden. Dit in verband met het ontwikkelen van het klachtrecht op lokaal niveau inzake klachten over de besteding van ontwikkelingssamenwerkingsgelden.

Na overleg met de directeur kunnen we het volgende voorstellen, alles onder het voorbehoud van financiering en tijdscompensatie:

1 - trainen van medewerkers van de lokale ombudsman over klachtbehandeling. Dit is wat wij standaard doen in samenwerkingsprojecten. Het betreft dan gesprekstechnieken, vaststellen waar de klacht over gaat, omgaan met lastig klaaggedrag, effectieve manieren van klachtbehandeling (dmv bijvoorbeeld interventies of mediation) of onderzoek op eigen initiatief. Hoe kun je de resultaten van klachtbehandeling vergroten? Aanbevelingen doen, relatiebeheer met overheidsinstanties, specifieke themadagen enz.

2. - ontvangst organiseren op het bureau van de Nationale ombudsman in Nederland waarbij een delegatie meeloopt met alle handelingen die bij onze klachtbehandeling plaatsvindt. Hierbij kan een gescheiden programma op ombudsmanniveau en op het niveau van de medewerkers plaatsvinden.

3 - vraagbaak zijn voor bepaalde onderwerpen. Dit werd meestal pas ingezet nadat mensen al kennis met elkaar hadden gemaakt en zaken met elkaar hadden gedaan en duidelijk is waaraan nog meer behoefte is.

Zoals gezegd, hiervoor is wel financiering nodig en zal het aspect van tijdscompensatie ook spelen. Hopelijk biedt dit een aansluiting. We zijn benieuwd naar jullie reactie.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e), (10)(2e)

From: Makken, Fa
Sent: maandag 8 maart 2010 11:34
To: (10)(2e), (10)(2e)
Subject: RE: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Helder, thanks.

From: (10)(2e), (10)(2e)
Sent: maandag 8 maart 2010 8:45
To: Makken, Fa
Cc: (10)(2e), (10)(2e), (10)(2e), (10)(2e)
Subject: RE: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Frans,
Het geld zou ultimately van BZ/DEC moeten komen. Bijgaand de correspondentie die hiervoor heeft gespeeld. Ex- R heeft intentieverklaring met de NL Ombudsman getekend inzake samenwerking met Ombudsmannen uit OS-landen. NL wil wel, maar stelde eerst vanuit OS-landen te willen horen aan welke expertise er dan precies behoefte is. Het geheel speelde net voor de val van het kabinet.
met groet,
(10)(2e)

From: Makken, Fa
Sent: vrijdag 5 maart 2010 13:57
To: (10)(2e), (10)(2e)
Subject: RE: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

(10)(2e),
Heeft onze Ombudsman hier een potje met geld voor?
Frans

From: (10)(2e), (10)(2e)
Sent: woensdag 3 maart 2010 17:10
To: Makken, Fa
Cc: (10)(2e), (10)(2e), (10)(2e), (10)(2e), (10)(2e), (10)(2e)
Subject: FW: Ombudsman ontwikkelingssamenwerking

Frans,

Op verzoek van DEC hebben we de Rwandese Ombudsman benaderd met de vraag of zij specifieke behoeften hebben waarin door de NL Ombudsman voorzien zou kunnen worden. Uiteraard binnen het kader van SBS somehow; het is niet de bedoeling hier een separaat project van te maken. In bijlage het verslag van mijn bespreking hier met de Dept. Ombudsman (daar bestaat veel belangstelling voor een dergelijke samenwerking) en onderstaand een reactie van de NL Ombudsman waar zij ruimte zien voor samenwerking. Die ruimte lijkt er zonder meer te zijn en met name vwb capaciteit op het gebied van gesprekstechnieken, conflictbeheersing, waar de Ombudsman hier veel behoefte aan heeft. Personeel betreft veelal jonge mensen vers van de universiteit die deze technieken niet beheersen en toch in complexe interacties met overheid, moeten opereren. Ik zal onderstaande boodschap communiceren aan de dept Ombudsman hier en stimuleren dat rechtstreekse contacten voor verdere brainstorm worden gelegd.
vooralsnog even ter info,

met groet,
(10)(2e)