



Het bestuurscollege van Bonaire

BONAIRE  
Caribisch Nederland

Geacht college,

Hierbij ontvangt u drie rapporten en een brief die ik heb opgesteld op grond van het onderzoek naar vier klachten rondom het aanvragen van een taxivergunning. In deze rapporten vindt u mijn oordeel over de onderzochte klachten. De rapporten heb ik ook gezonden aan de overige betrokkenen. Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om u te bedanken voor de informatie die u voor dit onderzoek heeft verstrekt.

### **Aanbeveling**

Uit het onderzoek naar de vier klachten is mij gebleken dat de huidige procedure en werkwijze rondom het verstrekken van een taxivergunning, onvoldoende garantie geeft voor objectiviteit bij de toewijzing van de vergunningen. Op het gebied van de betrouwbaarheid van de overheid, het verstrekken van informatie naar de burger alsook het geven van een goede motivering blijft er ruimte voor verbetering. Het is goed te horen dat het openbaar lichaam van plan is om nieuw beleid op te stellen waardoor niet alleen meer mensen in aanmerking zouden kunnen komen voor een taxivergunning, maar ook dat er bijvoorbeeld een oplossing kan worden gevonden voor de wachtlijst.

Naast concrete aanbevelingen, doe ik u in de rapporten enkele algemene aanbevelingen:

1. breng en houd burgers actief op de hoogte rondom de behandeling van hun aanvraag voor een taxivergunning;
2. breid de Commissie Openbaar Vervoer uit naar het aantal leden dat de Eilandsverordening voorschrijft;
3. zet de voorwaarden op papier die de Commissie Openbaar Vervoer stelt om in aanmerking te komen voor een taxivergunning en maak deze voorwaarden openbaar.

Ik blijf benadrukken dat goede communicatie essentieel is voor wederzijds begrip en respect tussen burger en overheid. Maak beleid bijvoorbeeld openbaar; dat

**Ons nummer**

#### **Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

#### **Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

#### **Doorkiesnummer**

#### **Datum**

19 juli 2017

#### **Ons nummer**

Uw brief

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlagen**

#### **Behandelend medewerker**

Onderwerp  
rapport

doet vertrouwen groeien bij de burger en dat is uiteindelijk waar wij allebei vanuit onze taak voor staan. Ik wil u de handreiking bieden om samen hierover van gedachten te wisselen en ik ga dan ook graag met u hierover in gesprek tijdens mijn bezoek aan Bonaire in november.

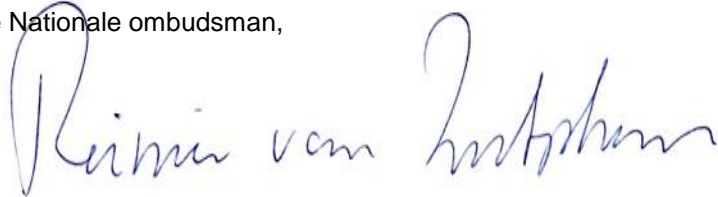
Graag hoor ik binnen drie maanden of en op welke manier u invulling geeft aan de uitvoering van deze aanbevelingen. Meer informatie over aanbevelingen van de Nationale ombudsman en hoe u daarmee omgaat, vindt u in de bijlage.

### **Rapporten zijn openbaar**

Onze rapporten zijn openbaar en te vinden via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Daarnaast verstrekken wij dit rapport op aanvraag aan belangstellenden.

### **Contact**

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive, flowing style.

Reinier van Zutphen

## **BIJLAGE**

### **EEN AANBEVELING VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN: HOE GAAT U DAARMEE OM?**

Als de Nationale ombudsman heeft besloten dat een klacht in aanmerking komt voor onderzoek, dan kan dit op verschillende manieren uitgevoerd worden: door een interventie door de Nationale ombudsman of door de feitelijke toedracht van gedragingen van bestuursorganen en hun medewerkers vast te stellen. De tweede optie leidt in de regel tot een rapport met daarin een oordeel over de onderzochte gedraging. Blijkt uit het onderzoek dat een verandering bij een bestuursorgaan gewenst is, dan wordt hiervoor ook een aanbeveling gedaan. Dit kan een incidentele aanbeveling zijn, om een (materiële) oplossing of herstel van vertrouwen in het individuele geval te bewerkstelligen, of een structurele aanbeveling, bedoeld om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Het uiteindelijke doel van een aanbeveling is burgers te helpen die een probleem hebben met de overheid, én een bijdrage leveren aan het verbeteren van het openbaar bestuur. Hoe gaat u om met zo'n aanbeveling? In deze bijlage vindt u hiervoor een korte handreiking.

#### **Reageren op onze aanbeveling: welke stappen volgt u?**

1. Een aanbeveling van de Nationale ombudsman is gericht aan de bestuurder(s) van het bestuursorgaan. De bestuurder(s) dien(t)(en) hierop schriftelijk reageren.
2. De bestuurder(s) deelt namens het bestuursorgaan aan de Nationale ombudsman mee (binnen de hieronder genoemde termijn) wat er met de aanbeveling wordt gedaan (zie Awb 9:36, 4e lid).
3. Voor incidentele aanbevelingen geldt een redelijke reactietermijn van zes weken; voor meer structurele aanbevelingen een termijn van drie maanden. Welke reactietermijn voor u van toepassing is, leest u in de aanbiedingsbrief bij het onderzoeksrapport.
4. Besluit u de aanbeveling(en) niet op te volgen, dan moet u dit in een brief ondertekend door het hoogste bestuurlijke niveau beargumenteerd doorgeven aan de Nationale ombudsman (zie Awb 9:36, 4e lid).

#### **Wat doet de Nationale ombudsman met uw reactie?**

5. De Nationale ombudsman volgt of de gedane aanbevelingen effectief zijn en opgevolgd worden, mede omdat de betrokken burgers daar veel waarde aan hechten. De Nationale ombudsman wil op die manier zelf ook lessen trekken uit reacties op aanbevelingen en zijn effectiviteit vergroten.
6. Uw reactie vormt de input voor het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Aanbevelingen en reacties daarop kunnen overigens ook worden besproken in andere publicaties.

7. Wordt een structurele aanbeveling aan een bestuursorgaan niet opgevolgd, dan kan de Nationale ombudsman een brief sturen aan de voorzitter van de Tweede Kamer (of bijvoorbeeld een gemeenteraad). De aanbeveling wordt dan verder behandeld in een Vaste Tweede Kamercommissie. De Nationale ombudsman doet dit als de nakoming van de aanbeveling bijzondere aandacht verdient.

**Hebt u nog vragen?**

8. Hebt u vragen over de aanbeveling, dan waarderen wij het als u contact opneemt met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is graag bereid met u mee te denken hoe u de aanbeveling kunt nakomen.
9. Voor concrete vragen kunt u contact opnemen met de behandelend medewerker. U vindt zijn/haar naam op de aanbiedingsbrief bij het onderzoeksrapport.