

Het bestuurscollege van het openbaar lichaam Bonaire  
Plasa Reina Wilhelmina 1  
BONAIRE  
Caribisch Nederland

Postadres  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
Bezoekadres  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 358 35 83  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl  
Doorkiesnummer  
(070)

Datum  
7 JUL 2015

Ons nummer

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen  
5

Behandelend medewerker

Onderwerp  
onderzoek

Geacht bestuurscollege,

Zoals u bekend is de Nationale ombudsman sinds 10 oktober 2012 bevoegd om klachten te behandelen over het openbaar lichaam Bonaire (OLB). Zo heb ik in 2014 28 klachten ontvangen over het OLB. Tijdens het laatste werkbezoek in maart van dit jaar zijn opnieuw veel klachten over het OLB ontvangen. Hoewel de klachten variëren in onderwerp, is mij opgevallen dat de meerderheid van de klachten gaan over grond/erfpachtkwesties van de directie Ruimte en Ontwikkeling. De meeste klachten hebben betrekking op non-respons van het openbaar lichaam, geen of gebrekkige informatieverstrekking aan de burger en/of een lange afhandelingsduur.

Voor de openbare lichamen in Caribisch Nederland geldt hoofdstuk 9, titel 1 van de Algemene wet bestuursrecht over interne klachtbehandeling niet. Dat betekent dat de Nationale ombudsman verplicht is onderzoek in te stellen naar aanleiding van een klacht over het OLB. Dat wordt gedaan door het per e-mail voorleggen van de klacht aan het OLB met de vraag of er een oplossing voor het probleem gevonden kon worden; een zogenaamde interventie. Een eerste reactie van het OLB binnen twee weken bleef vaak uit en wij moesten het OLB (herhaaldelijk) rappelleren. De gesprekken met de eilandsecretaris en betrokken diensthoofden tijdens onze halfjaarlijkse bezoeken over de voortgang van de zaken waren constructief en leidden dan vaak tot een versnelling van het proces. Ondanks rappels en de gesprekken zijn in een aantal zaken zowel ik als ook de burger nog steeds in afwachting van een actie of standpunt van het OLB. Daar komt bij dat ik soortgelijke klachten blijven ontvangen. Ik constateer dan ook dat in een aantal gevallen klachtbehandeling door mij niet goed mogelijk is. Daarmee komt ook de dienstverlening aan de burger in het gedrang. Dit werd al gesignaleerd in een gesprek met de gezaghebber op 11 maart 2015.

Een en ander geeft mij nu aanleiding om in vijf zaken een formeel onderzoek in te stellen. Met een dergelijk onderzoek beoog ik meer aandacht voor goede dienstverlening, waaronder klachtbehandeling door het OLB te bewerkstelligen en

Ons nummer

2

duidelijk te krijgen wat er aan de hand is en welke (structurele) oplossingen er nodig zijn. Ik zal over mijn bevindingen en conclusies een openbaar rapport uitbrengen. Het rapport zal een oordeel geven over de werkwijze van het OLB in de vijf zaken en zal afsluiten met aanbevelingen ter verbetering, indien de resultaten van het onderzoek daartoe aanleiding geven.

De vijf zaken worden u in bijgevoegde brieven voorgelegd. Het is de bedoeling dat het OLB in elke zaak afzonderlijk reageert. Deze reactie dient binnen vier weken door ons te zijn ontvangen.

Overigens wil ik u erop wijzen dat het feit dat ik de vijf zaken in onderzoek neem, niet betekent dat u in die zaken kunt stoppen een oplossing te vinden voor de betrokken burgers. Ik word hier graag over geïnformeerd.

Deze brief zal openbaar gemaakt worden door publicatie op onze website. Een afschrift van deze brief is verzonden aan de Rijksvertegenwoordiger alsook aan de Evaluatiecommissie Caribisch Nederland.

Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op met  
via telefoonnummer (+31)                      of                      via telefoonnummer  
(+31)

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen