



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Geachte xxx xxx,

Sinds 2013 zie ik samen met het openbaar lichaam van Bonaire (hierna: het openbaar lichaam) de behandeling van klachten van het lokale bestuur. Wat ik zie geeft mij reden om bij u aan de bel te trekken. Ik maak mij zorgen om de wijze waarop het openbaar lichaam met burgers communiceert.

#### **Reageer en neem je burger serieus**

Uit mijn klachtbehandeling bij het openbaar lichaam Bonaire komt een beeld naar voren van een overheid die regelmatig niet reageert op vragen, verzoeken en klachten. Beloftes om wel te reageren worden veelal bij herhaling niet nagekomen.

Ik wil graag benadrukken dat goede communicatie essentieel is voor wederzijds begrip en respect tussen burger en overheid. Het doet vertrouwen groeien bij de burger. En dat is uiteindelijk waar wij allebei vanuit onze taak voor staan.

Het "niet reageren" en een lange behandelingsduur zorgen nodeloos voor verdere escalatie. De burger voelt zich niet gehoord en het openbaar lichaam kan steeds moeilijker de vraag of klacht naar tevredenheid van de burger behandelen. Dat is jammer, omdat het anders kan. In mijn rapport 2015/143 van 7 oktober 2015 heb ik u onder meer de volgende aanbevelingen gedaan: bepaal binnen welke termijn de burger antwoord dient te krijgen op aanvragen, bezwaarschriften, klachten en andere brieven en geef aan deze termijnen ruime bekendheid. Informeer de burger (ook tussentijds) over de behandelingsduur. Ik heb van het openbaar lichaam bij brief van 3 februari 2016 een positieve reactie op mijn aanbevelingen gekregen, inhoudende dat het openbaar lichaam maatregelen heeft getroffen om de voortvarendheid in de dienstverlening en de informatieverstrekking aan de burger te verbeteren.

#### **Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

#### **Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Tel: xxxxxxxxxxxxxxxx

Fax: xxxxxxxxxxxxxxxx

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

#### **Doorkiesnummer**

xxxx

#### **Datum**

#### **Ons nummer**

xxxxxxxxxxxxx

#### **Uw brief**

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlagen**

#### **Behandelend medewerker**

xxxxxxxxxxxxxxxxx

#### **Onderwerp**

**Ons nummer**

XXXXXXXXXX

2

Een reactie waar ik heel blij mee ben, maar een jaar verder merk ik nog steeds niks van de uitwerking van deze maatregelen.

De vraag die ik heb is wat het openbaar lichaam nodig heeft om ervoor te zorgen dat deze maatregelen wel van de grond komen. Ik ga hier graag met u over in gesprek tijdens mijn bezoek aan Bonaire in maart.

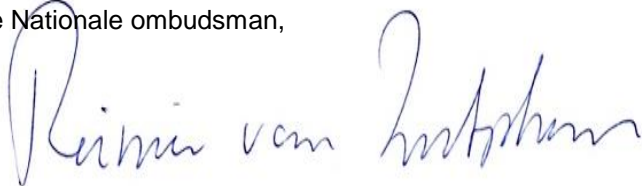
**Overzicht zaken openbaar lichaam**

Ik heb een overzicht bijgevoegd van bij ons lopende klachten over het openbaar lichaam. Ik ga ervan uit dat het openbaar lichaam alles in het werk zal stellen om de communicatie met de burger in de in de bijlage genoemde zaken spoedig te herstellen en de klachten voortvarend af te handelen. Daarnaast ontvang ik graag een afschrift van de brieven waarmee u de klachten uiteindelijk hebt afgehandeld. Ook hoor ik graag als er problemen zijn die eraan de in weg staan dat deze zaken op korte termijn worden afgehandeld.

**Contact**

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met xxxx. U kunt haar bereiken via telefoonnummerXXXXXXXXXXXX en e-mailadresXXXXXXXXXXXX.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Reinier van Zutphen'.

Reinier van Zutphen