

# Rapport

## Geduld, een schone zaak?

Een onderzoek naar de afhandeling van een schadeclaim door het openbaar lichaam Bonaire (OLB)

### **Oordeel**

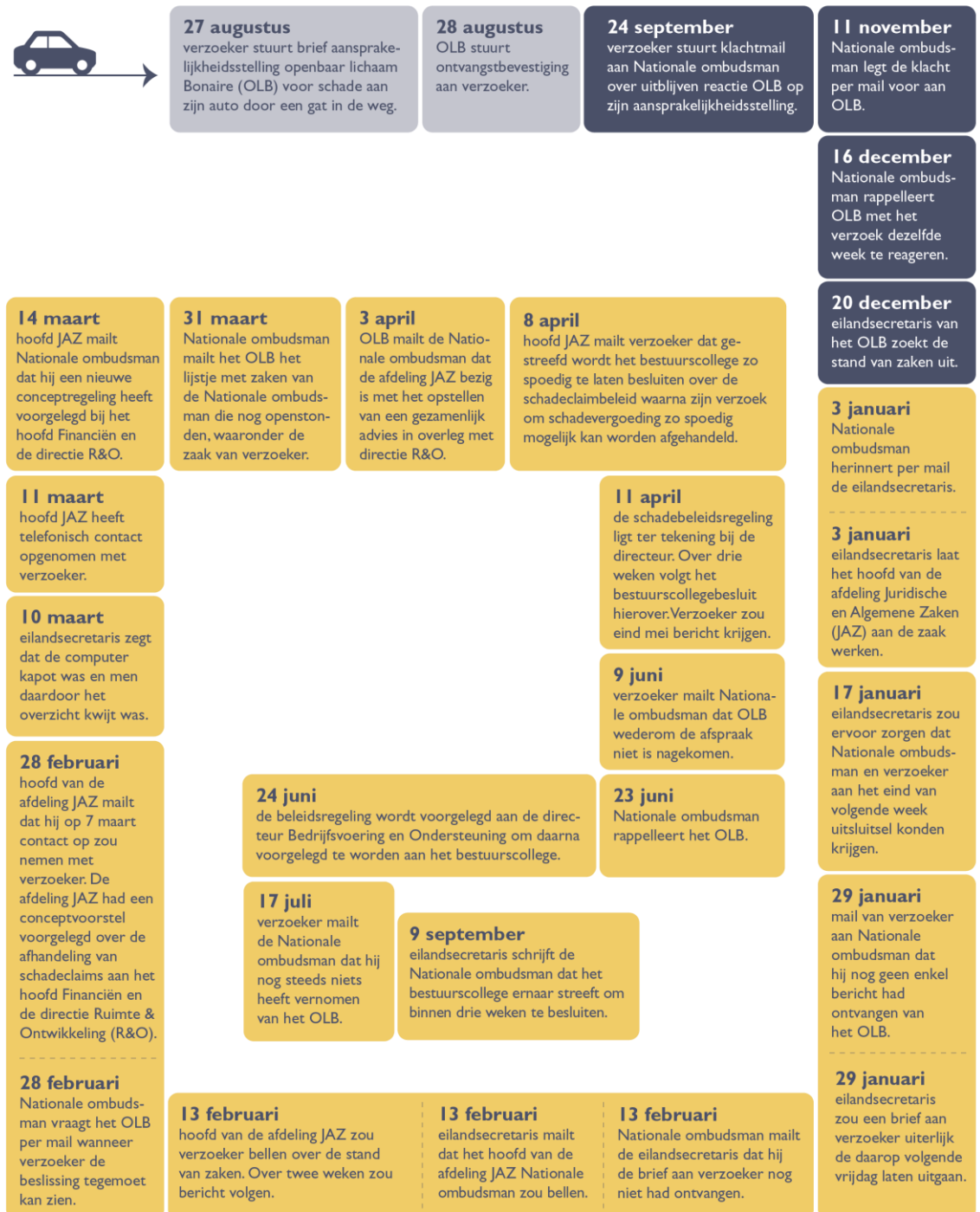
Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het OLB gegrond.

**Datum: 29 oktober 2014**

**Rapportnummer: 2014/149**

**Verzoeker reed in 2012 over een gat in de weg en beschadigde daarbij een velg. Schematisch zijn de volgende stappen ondernomen om de schade vergoed te krijgen.**

Jaartallen = 2012 = 2013 = 2014



## WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

### *vereiste van voortvarendheid*

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Dit vereiste impliceert dat een overheidsinstantie aanvragen in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde termijn.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient de beschikking op een aanvraag waarvoor geen specifieke wettelijke termijn geldt, te worden afgegeven binnen een redelijke termijn van maximaal acht weken na ontvangst van de aanvraag. De Awb is echter op grond van de Wet openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba niet van toepassing op het lokale bestuur in Caribisch Nederland.

De Nationale ombudsman heeft oog voor de eigenheid van de cultuur in Caribisch Nederland. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de maatstaven die in de laatste decennia in Nederland ten aanzien van overheidsgedrag (ook door de Nationale ombudsman) ontwikkeld zijn, kunnen niet zonder meer in het Caribisch deel van het Koninkrijk worden aangelegd. Dit uitgangspunt staat bekend als het 'pokopoko-beginsel' (zie het artikel van mr. dr. J.P. de Haan in het Nederlands Juristenblad van 18 januari 2013).

Ook met dit beginsel rekening houdend, is een afhandelduur van ruim twee jaar van een verzoek om schadevergoeding veel te lang. Het eerst maken van beleid hoe te beslissen op schadeclaims is een verklaring, maar geen rechtvaardiging voor de lange afhandelduur. Het OLB heeft dan ook gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid. Dit is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft met instemming vernomen dat ook het OLB vindt dat er geen rechtvaardiging is voor deze afhandeltermijn. Het OLB heeft de Nationale ombudsman ook aangegeven dat het de ambitie van het OLB is om aansprakelijkstellingen binnen vier tot zes weken af te handelen. Om dit te bewerkstelligen is een eenduidige procedure vastgesteld en is een tweetal medewerkers van het OLB gemachtigd om aansprakelijkstellingen tot \$ 1.000 af te handelen. Over hogere schadeclaims - als die van verzoeker - dient het bestuurscollege te beslissen. Op 9 september 2014 was de aansprakelijkstelling nog in behandeling bij de afdeling Juridische Zaken. Het bestuurscollege ambieerde om binnen drie weken te besluiten. Bij brief van 24 september 2014 heeft het bestuurscollege verzoeker meegedeeld dat het OLB de schade vergoedt.

### *vereiste van goede informatieverstrekking*

Ook is hier van belang het vereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf. Dit betekent ook dat de overheid ervoor zorgt dat de

burger gevraagd en ongevraagd tijdig informatie krijgt over de voortgang van een aanvraag.

In rapport 2007/015 van 30 januari 2007 naar aanleiding van onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling van brieven van burgers door gemeenten normeert de Nationale ombudsman hoe de overheidsinstantie de burger op de hoogte brengt en houdt van de behandeling van zijn/haar aanvraag. Deze normen zijn als volgt.

Ontvangstbevestiging/behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken met vermelding van:

- de termijn van beantwoording
- de behandelende ambtenaar of afdeling

Als afhandeling niet mogelijk is binnen aangegeven termijn, dan een tussenbericht sturen

- vóór afloop termijn
- reden vertraging vermelden
- nieuwe termijn aangeven
- motiveren als die niet te geven is.

Verzoeker heeft wel een ontvangstbevestiging ontvangen, maar is verder niet op de hoogte gehouden over de voortgang. Er is pas contact geweest, nadat de klacht in behandeling was genomen door de Nationale ombudsman. Het OLB heeft dan ook gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. Ook dit is niet behoorlijk.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat tijdens zijn onderzoek het hoofd JAZ het initiatief heeft genomen om verzoeker steeds telefonisch op de hoogte te brengen van de stand van zaken.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van het openbaar lichaam Bonaire is gegrond, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van goede informatieverstrekking.

## **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman geeft het bestuurscollege van Bonaire in overweging:

1. Zorg ervoor dat een aanvrager in de ontvangstbevestiging ook wordt geïnformeerd over de behandelingsduur en de behandelende afdeling of medewerker.
2. Werk stelselmatig met tussenberichten, indien een eerder aan de burger genoemde termijn niet wordt gehaald. In plaats van een schriftelijk bericht kan ook worden

overwogen de indiener van de aanvraag telefonisch te informeren over de vertraging en met hem een nieuwe termijn af te spreken. Doe dit dan wel tijdig, leg deze afspraken intern vast en bevestig de gemaakte afspraken schriftelijk als betrokkene daar om vraagt.

3. Zorg voor adequate registratie en voortgangsbewaking.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman