



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Doorbreek de stilte!**

### **Het oordeel**

Op basis van het onderzoek naar negen klachten over het openbaar lichaam Bonaire vindt de Nationale ombudsman de klacht gegrond.

# 1. Inleiding

Burgers van Bonaire, Sint Eustatius en Saba kunnen sinds 2010 bij de Nationale ombudsman terecht als zij klachten hebben over de overheid. Ook kunnen zij sinds 2012 klachten indienen over het lokale bestuur: de openbare lichamen. Anders dan in Europees Nederland, kunnen burgers direct bij de ombudsman terecht. Zij hoeven hun klacht niet eerst zelf aan het openbaar lichaam voor te leggen. Voor de behandeling van een klacht is wel de medewerking van het openbaar lichaam nodig.

Sinds 2012 ontvangt de ombudsman relatief veel klachten over het openbaar lichaam Bonaire (OLB). In 2015 schreef de ombudsman daar ook al een rapport over (**En toen bleef het stil...**<sup>1</sup>). Ook na het rapport uit 2015 bleven er klachten binnenkomen. Daarom besloot de Nationale ombudsman een formeel onderzoek in te stellen naar negen klachten en daarover dit rapport uit te brengen.

De negen klachten gaan allemaal over de directie Ruimte en Ontwikkeling (R&O) van het OLB. De klachten lopen al lang, soms al jaren. Zeven klachten zijn van burgers die al lang wachten op een reactie op hun aanvraag voor grond, in erfpacht of huurgrond op Bonaire. Voor eigen bewoning of voor commerciële doeleinden. Zij weten niet waar zij aan toe zijn en kunnen niet verder met hun plannen voor de toekomst. Dit heeft veel impact op hun leven. Twee klachten gaan over het (slechte) onderhoud aan de openbare weg naar het perceel en langs de woning van de betrokkenen. Na contact van de betrokken burgers met het OLB wordt niet duidelijk wanneer de problemen aan de openbare weg worden opgelost. Dit leidt tot onvrede en frustratie.

De ombudsman laat met dit onderzoek zien welke impact het uitblijven van duidelijkheid op het leven van burgers heeft. De ombudsman zet de ervaringen van burgers centraal en toetst de klachten aan de behoorlijke vereisten. Op basis daarvan geeft hij een oordeel. Tot slot is gekeken of en zo ja in welke zaak de ombudsman een aanbeveling kan doen aan het OLB. In dat geval vraagt de ombudsman het OLB om in die zaak in actie te komen, zodat de burgers weten waar ze aan toe zijn.

De ombudsman wil dat voor burgers duidelijk is wat zij kunnen verwachten van het OLB. Een behoorlijke overheid is daarbij het uitgangspunt. Dat betekent dat het OLB open en duidelijk is naar burgers. Hen respectvol behandelt en betrokken en oplossingsgericht te werk gaat. Kortom, een overheid die eerlijk en betrouwbaar is.

Hierover spreekt de ombudsman regelmatig met het OLB. Ook met het oog op een betere dienstverlening aan burgers. Met dit onderzoek wil de ombudsman er voor zorgen dat de dienstverlening verder verbetert. Dit om te voorkomen dat andere burgers in de toekomst tegen dezelfde problemen aanlopen.

## 1.1 Wat vooraf ging aan dit onderzoek

Wanneer de ombudsman een klacht ontvangt, kijkt hij welke aanpak het beste past. Zo ook bij klachten over het OLB. Meestal legt de ombudsman de klacht telefonisch en per e-mail voor aan het OLB met de vraag om een oplossing voor het probleem of een reactie op de klacht. Vaak wordt een klacht ook nog besproken met de desbetreffende directie tijdens onze werkbezoeken. Dit doet de ombudsman om ervoor te zorgen dat burgers zo snel als mogelijk op weg worden geholpen. In sommige zaken blijkt dat klachtbehandeling niet de juiste weg is voor burgers om verder te komen, maar dat een juridische procedure nodig is. Dan is het belangrijk dat het OLB hier zo snel mogelijk op wijst.

In een aantal klachtdossiers lukte het niet om op deze manier zaken vlot te trekken of een reactie te krijgen op de klacht. In deze zaken klagen burgers over het uitblijven van duidelijkheid over hun aanvraag of verzoek

<sup>1</sup> Lees het hele rapport op [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)

bij de directie R&O. Ook door de medewerkers van de ombudsman is al vaak contact geweest met het OLB met de vraag om een reactie op de klacht. Nadat een reactie van het OLB uitbleef is meerdere keren telefonisch of per e-mail gerappelleerd. Tijdens werkbezoeken is er aandacht voor deze zaken gevraagd. Dan bleek dat het OLB in het algemeen hard aan het werk was om zaken op orde te krijgen en achterstanden weg te werken. Maar een actie of definitief standpunt van het OLB bleef uit. Daarop besloot de ombudsman tot een formeel onderzoek in negen van deze klachten.

## 1.2 Verloop van het onderzoek

Op 5 juni 2025 is het formele onderzoek naar de negen klachten gestart. In alle zaken is een brief gestuurd aan de betrokken burgers en het bestuurscollege van het OLB. In de brief staat vermeld waarover de burgers bij de Nationale ombudsman hebben geklaagd. Met de brief is ook een verslag van bevindingen van de zaak meegestuurd waarin de belangrijkste gebeurtenissen, voor zover bij de ombudsman bekend, op een rij zijn gezet. Het bestuurscollege is gevraagd daarop te reageren. Daarnaast is gevraagd wat de stand van zaken is en of de klacht aanleiding geeft tot een actie of maatregel (in algemene zin). Ook is gevraagd op welke manier de burger op de hoogte is gehouden van de voortgang van de aanvraag of het verzoek. Dat laatste deden we omdat de klachten, kort samengevat, gaan over het uitblijven van voortgang in behandeling van aanvragen of verzoeken door het OLB.

Nadat de ombudsman op 10 en 11 juli 2025 de reacties had ontvangen van het OLB, zijn deze doorgestuurd naar de betrokken burgers. Zij konden hierop reageren. De bevindingen zijn aangevuld met de reacties van de betrokken burgers en het OLB. Na het beëindigen van deze onderzoeksfase is dit openbare rapport opgesteld. Daarin geeft de ombudsman één oordeel over de werkwijze van het OLB in de negen zaken en sluit af met aanbevelingen.

## 2. De klachten

Hieronder volgen de bevindingen van de negen klachten die de Nationale ombudsman onderzocht heeft.

### Commerciële erfpacht 1

In april 2012 dient een ondernemer een aanvraag in bij het OLB om het recht van erfpacht te verkrijgen op een perceel grond. De ondernemer wil daar zijn garagebedrijf vestigen. Tien jaar later, op 8 april 2022, krijgt hij schriftelijk bericht van de directie R&O dat het Bestuurscollege heeft besloten om een stuk domeingrond in erfpacht aan hem uit te geven. Ook moet hij het OLB een bedrag voor uitzetwerkzaamheden betalen. De ondernemer betaalt dit bedrag vrijwel direct. Het bewijs hiervan overlegt hij op 11 april 2022 aan de directie R&O. In juli 2022 betaalt hij nog een bedrag aan het kadaster voor het opmeten van de kavel. In de jaren die daarop volgen, vraagt de ondernemer regelmatig aan het OLB wanneer het traject afgerond wordt. Hij wil weten wanneer de stukken voor het passeren van de akte doorgezet worden naar de notaris. Een reactie van het OLB blijft uit. In november 2023 bezoekt de echtgenote van de ondernemer het spreekuur van de Nationale ombudsman op Bonaire. Zij klaagt erover dat het OLB hun niet informeert en verzuimt om de stukken door te sturen naar de notaris voor het passeren van de akte. Medewerkers van de ombudsman vragen de directie R&O om de klacht in behandeling te nemen. Daarna is per e-mail en in de gesprekken met de directie R&O tijdens werkbezoeken meerdere keren aandacht gevraagd voor de zaak. Maar een inhoudelijke reactie blijft uit. In maart 2025 laat de directie R&O de ombudsman weten dat het een complexe aanvraag betreft. De ondernemer behoort tot een groep burgers waarbij de procedure van uitgifte niet correct is verlopen. Het gaat om een lopend traject waar de directie R&O mee bezig is. Op 5 juni 2025 opent de ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

#### *Reactie OLB*

Het OLB geeft daarop nogmaals aan dat de ondernemer tot een groep behoort waarbij de procedure van uitgifte niet correct is verlopen. De directie R&O herziet momenteel deze trajecten en werkt er actief aan om zowel dit dossier als soortgelijke aanvragen zo spoedig mogelijk en correct af te ronden.

#### **Commerciële erfpacht 2**

In 2015 dient een ondernemster samen met haar man een aanvraag in om een terrein in erfpacht te verkrijgen voor commerciële doeleinden. In 2018 reageert de directie R&O op hun aanvraag. Een medewerker vertelt hen dat een terrein beschikbaar is. Wel moeten ze een bouwtekening en een toelichting op hun plannen overleggen aan het OLB. Dat doen zij. In september 2019 deelt een medewerker hun mee dat het beoogde terrein aan een andere ondernemer is vergeven. Er wordt een alternatief terrein aangeboden. De ondernemers gaan hiermee akkoord. In januari 2020 informeert een medewerker hen dat de aanvraag bij het bestuurscollege ligt voor finale goedkeuring en ondertekening. Maar hierna blijft het stil, ondanks dat het echtpaar verschillende keren contact zoekt met de directie R&O. In juli 2021 klagen zij bij het OLB over het uitblijven van bericht over hun aanvraag.

De ondernemster bezoekt in maart 2022 het spreekuur van de Nationale ombudsman op Bonaire. Zij klaagt erover dat het OLB haar niet informeert over de status van haar aanvraag om grond in erfpacht te verkrijgen. Ook geeft het OLB geen toelichting op het traject dat is doorlopen.

Medewerkers van de ombudsman vragen de directie R&O om de klacht in behandeling te nemen. Daarna reageert de directie van het OLB in september 2022 schriftelijk op de klacht. In deze brief verwijst de directie R&O naar een brief van juni 2020. Deze brief ontving het echtpaar vanwege een verhuizing echter niet. Ze krijgen deze brief alsnog. Uit de beide brieven maakt de ombudsman op dat in 2019 de Kadernota Grondbeleid Bonaire is opgesteld. De nota is opgesteld op basis van aanbevelingen uit verschillende onderzoeken. Uit deze onderzoeken bleek dat verrijking, willekeur en ondermijning van overheidshandelen moet worden voorkomen bij de uitgifte van erfpacht. De directie R&O schrijft ook dat het bestuurscollege van het OLB heeft besloten dat alle lopende aanvragen voor commerciële erfpacht die buiten de normale wachtlijst om worden behandeld, getoetst worden aan de Kadernota. Dit geldt ook voor de aanvraag van het echtpaar. Totdat de Kadernota en het implementatieplan zijn vastgesteld door de eilandsraad zullen geen uitzonderingen worden gemaakt ten aanzien van de wachtlijst. Zodra de Kadernota is vastgesteld wordt het verzoek van het echtpaar daaraan getoetst en afgehandeld. Het OLB schrijft dat zij het echtpaar op de hoogte zal houden.

Hoewel de Nota grondbeleid Bonaire 2022-2025 op 11 oktober 2022 door de Eilandsraad is vastgesteld ontvangt het echtpaar geen bericht. Het echtpaar vraagt regelmatig om een update en een toelichting. Ook willen zij weten hoe het staat met het alternatieve terrein dat aan hen is aangeboden. Een inhoudelijke reactie van het OLB blijft uit. Het echtpaar bezoekt opnieuw het spreekuur van de ombudsman.

In de afgelopen jaren hebben medewerkers van de Nationale ombudsman weer aandacht voor de klacht gevraagd bij de directie R&O. Eerst volgde er geen reactie maar later maakte de directie R&O op verzoek van de ombudsman een afspraak met de ondernemers. Er kwam echter geen oplossing. Op een verzoek om een schriftelijke reactie van de directie R&O met uitleg werd niet ingegaan.

Op 5 juni 2025 opent de ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

#### *Reactie OLB*

Het OLB verklaart daarop dat er vanuit de directie meerdere keren een toelichting is gegeven aan het echtpaar over de stand van zaken. Toch heeft de directie er begrip voor dat de ondernemers een formeel antwoord van de directie willen over het verloop van het proces en de wijze waarop hun zaak verder wordt afgehandeld. Ook geeft de directie aan dat het verzoek van de ondernemers is geregistreerd. Zij staan op de wachtlijst voor commerciële erfpacht en zodra zij aan de beurt zijn zal er contact met hen worden opgenomen.

### *Reactie burgers*

De ondernemers zijn teleurgesteld over de reactie van het OLB. Ze hebben ook nu geen goede uitleg van het OLB ontvangen waarom zij zowel het terrein dat hen in eerste instantie is aangeboden als het alternatieve terrein niet hebben gekregen. Het klopt volgens hen niet dat zij meermaals zijn geïnformeerd over de stand van zaken. Het laatste contact met de directie dateert van 2020. Het feit dat zij op de wachtlijst staan brengt hen niet verder. Want in een uitspraak van 23 januari 2024 van het Gemeenschappelijk Hof van Justitie lezen zij dat aanvragen niet altijd op datum van binnenkomst worden behandeld en toegewezen.

### **Erfpacht 1**

Een man dient in 2014 een aanvraag in voor een stuk grond in erfpacht. Hij doet een aanvraag voor een stuk grond in Nort Salinja of Rincon. Hij kiest voor deze wijken omdat hij hoorde dat de wachtlijst drie à vier jaar was en zijn voorouders uit die wijken afkomstig waren. Vier jaar later, in oktober 2018 wordt de man gevraagd om naar het OLB te komen. Daar hoort de man van een medewerker van de directie R&O dat hij nummer twee op de wachtlijst is en kan kiezen uit vier kavels in Rincon. Samen met zijn partner bekijkt de man de kavels en kiest er één uit. Maar als hij dit wil terugkoppelen aan de directie R&O, ontkent een andere medewerker dat hij nummer twee is en vertelt hem dat hij moet wachten tot hij aan de beurt is. Hij zou van zelf een oproep krijgen.

In 2020 komt de man erachter dat er in de tussentijd kavels in Rincon aan anderen in erfpacht worden uitgegeven. De man stapt naar de gedeputeerde en hoort van hem over een project in Rincon met dertig kavels. Bij de directie R&O vraagt hij de man naar de criteria om in aanmerking te komen voor een kavel. Daarvoor moet men ingeschreven staan. Als de man zegt dat hij ingeschreven staat, kan dat niet door de directie R&O bevestigd worden. Zijn inschrijving is niet te vinden.

Daarna doet de man diverse pogingen om erachter te komen of zijn dossier is gevonden. Ondertussen hoort hij dat de erfpachtaanvragen uit 2016 aan de beurt zijn. Bij de directie R&O kunnen ze zien dat hij in 2018 een petitie heeft gedaan en dat hij langer moet wachten. Als bewijs dat hij in oktober 2014 een aanvraag erfpacht heeft gedaan geeft de man aan dat hij in 2014 de verschuldigde leges heeft betaald voor zijn aanvraag bij de afdeling burgerzaken van het OLB. Het OLB zegt vervolgens tegen de man dat dat de leges voor een noodpaspoort was. Maar de man heeft nooit een noodpaspoort aangevraagd. Hij vraagt om een overzicht van de legesgelden uit 2014, maar krijgt deze niet.

In maart 2022 vraagt een andere medewerker van de directie R&O de man om te komen praten over zijn inschrijving. De man krijgt twee kavels om te gaan bekijken in Rincon. Tijdens het gesprek ziet de man zijn dossier met een stempel: "ingekomen datum: MAY 02 2018". De man staat versteld.

In april 2022 legt de man de zaak voor aan de Nationale ombudsman. Hij klaagt erover dat zijn aanvraag voor een stuk grond in erfpacht nog niet is behandeld. Medewerkers van de ombudsman vragen de directie R&O om de klacht in behandeling te nemen. Daarna is per e-mail en in de gesprekken met de directie R&O tijdens werkbezoeken meerdere keren aandacht gevraagd voor de zaak. Vanuit de directie R&O wordt aan de ombudsman toegelicht dat er een wachtlijst wordt gehanteerd voor erfpachtaanvragen met een bestemming voor het bouwen van een betonnen woning. Daarom kan het nog even duren voordat de man aan de beurt is. De man vroeg via de Nationale ombudsman of er vanuit de directie R&O met de betreffende medewerkers kon worden gepraat om te achterhalen hoe het destijds was gegaan. Een van de medewerkers werkt er niet meer en de andere medewerkers bevestigen niet het verhaal van de man. De leges zijn volgens het OLB betaald in 2018. Er wordt een gesprek met de man toegezegd door het OLB. Dit gesprek vindt plaats, maar leidt niet tot een oplossing.

Op 5 juni 2025 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

### *Reactie OLB*

Het OLB verklaart daarop dat de aanvraag uit 2014 "correct is geregistreerd" en dat de aanvraag van de man op de wachtlijst staat. Het OLB is nu nog bezig met de behandeling van aanvragen voor erfpacht uit 2010. De aanvraag van de man is zodoende nog niet aan de beurt voor verdere behandeling. Zodra de aanvraag van de man aan de beurt is, zal het OLB contact met de man opnemen.

## Erfpacht 2

In mei 2022 schrijft een man de gezaghebber van Bonaire een brief om aandacht te vragen voor zijn aanvraag voor een stuk grond in erfpacht uit september 1993. Hij schrijft dat hij sindsdien niets heeft gehoord over zijn aanvraag en dat hij nog zeer geïnteresseerd is. Hierop ontvangt de man eind juli 2022 een ontvangstbevestiging en een registratienummer. Omdat hij vervolgens niets hoort, doet de man in augustus 2022 navraag bij de directie R&O. Een medewerker vraagt hem vervolgens of hij van het eiland is geweest. De man vertelt dat hij in 2000 naar Aruba is gegaan en sinds 2009 weer op Bonaire woont. De medewerker zegt toe uit te zoeken hoe het is gelopen met zijn aanvraag. De man zou hierover gebeld worden. Omdat de man niets hoort, gaat hij in oktober 2022 weer bij de directie R&O langs. Ook dan vertelt een medewerker het te zullen uitzoeken en hem te bellen.

De man wordt drie weken later gebeld en hoort dat zijn aanvraag ergens in 2001 is getoetst. Deze toets bestond eruit dat hij was gebeld, maar de medewerker van de directie R&O kreeg hem destijds niet aan de telefoon. Naar welk telefoonnummer er was gebeld en op welke datum dit was gebeurd, wist de medewerker niet volgens de man.

Tijdens een werkbezoek van de Nationale ombudsman in januari 2023 legt de man de zaak aan mijn medewerkers voor. Ook stuurt de man op 18 januari 2023 een klacht naar de directie R&O. De man klaagt erover dat zijn aanvraag voor een stuk grond in erfpacht nog niet is behandeld. De man geeft aan dat hij in 1993 een aanvraag heeft gedaan. Hij was naar het kantoor van het OLB aan de Kaya Amsterdam gekomen en bij een loket werd zijn aanvraag in een langwerpig zwart boek genoteerd. Hij heeft toen zijn (vaste) telefoonnummer en zijn faxnummer doorgegeven. Destijds ontving de man geen registratienummer of een ander bewijs van inschrijving.

Medewerkers van de ombudsman vragen vervolgens de directie R&O om de klacht in behandeling te nemen. Daarna is per e-mail en in de gesprekken met de directie R&O tijdens werkbezoeken meerdere keren aandacht gevraagd voor de zaak. In 2024 krijgt de man via whatsapp bericht dat zijn aanvraag in behandeling is. In het bericht vraagt een medewerker van de directie R&O de man om leges te betalen, een kopie van zijn identiteitskaart te overleggen en een woonplaatsverklaring te tekenen. Desgevraagd laat de medewerker van de directie R&O de man weten dat hij op de wachtlijst is gezet van 2023. De man is stomverbaasd. Zijn aanvraag is van 1993. De man vraagt zich af waarom zijn aanvraag niet tussen 1993 en 2000 is getoetst toen de bevolking van Bonaire nog maar uit 12.000 inwoners bestond. Per whatsapp ontvangt de man de reactie dat alleen burgers die op het eiland wonen in aanmerking komen voor de toets. En helaas gebeurde de toets voor de aanvraag van de man in 2001 toen hij niet op Bonaire woonde. Met de brief van de man van mei 2022 heeft de directie R&O de man weer op de wachtlijst geplaatst. Het is vervelend, maar het is zo, aldus de medewerker van de directie R&O per whatsapp in november 2024. In maart 2025 hebben medewerkers van de ombudsman de directie R&O gevraagd om de man een brief te sturen met daarin het (formele) standpunt van het OLB ten aanzien van de klacht van de man van 18 januari 2023.

Op 5 juni 2025 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

### *Reactie OLB*

Het OLB verklaart daarop dat de aanvraag uit 1993 destijds in behandeling is genomen. Omdat de man op dat moment niet woonachtig was op Bonaire, kwam de man niet in aanmerking voor toekenning van een erfpachtperceel. Het OLB geeft aan dat dit de man eerder is toegelicht. Het OLB beschouwt de brief van de man van mei 2022 als een nieuw verzoek. Zodoende staat de man vanaf 2022 op de wachtlijst. Zodra de aanvraag van de man aan de beurt is, zal het OLB contact met de man opnemen.

### *Reactie burger*

De man is het niet eens met het standpunt van het OLB dat de aanvraag nu van 2022 dateert. De man geeft aan dat hij mogelijk door het OLB benaderd is in de periode dat hij niet op Bonaire verbleef (september 2000 – oktober 2009), maar hiervan heeft het OLB geen bewijs kunnen overleggen. De man heeft dit gecheckt bij het bureau Archief; er was geen brief en ook geen notitie waaruit bleek dat de man gebeld was in 2001.



### Erfpacht 3

Een man heeft in 2011 een aanvraag gedaan voor een stuk grond. Hij wil op het stuk grond graag een huis bouwen. Hij heeft een vrouw en zou haar dit graag nalaten. Zij wonen nu in een huurhuis.

In juni 2023 legt de man de zaak voor aan de Nationale ombudsman. De man klaagt erover dat zijn aanvraag voor een stuk grond in erfpacht nog niet is behandeld. Medewerkers van de ombudsman vragen vervolgens de directie R&O om de klacht in behandeling te nemen. Daarna is per e-mail en in de gesprekken met de directie R&O tijdens werkbezoeken meerdere keren aandacht gevraagd voor de zaak.

De directie R&O laat weten naar de klacht van de man te gaan kijken. Maar er volgt geen reactie op de klacht. Later wordt toegelicht dat de directie R&O bezig is met de afhandeling van de verzoeken om erfpacht die zijn ingediend in 2010. De man heeft zijn aanvraag ingediend in 2011 en is daarom nog niet aan de beurt. In maart 2025 laat de directie R&O weten dat op 7 februari 2025 bekend is gemaakt dat het OLB 65 percelen gaat uitgeven in erfpacht in de gebieden Rincon en Kralendijk. De percelen zullen worden toegewezen aan personen die op de wachtlijst staan voor particuliere woningbouw en een aanvraag hebben gedaan tussen 13 augustus 2004 en 11 april 2011. De toewijzing vindt plaats op basis van loting. De directie R&O geeft aan niet te weten of de man op de lijst staat met burgers die in aanmerking komen. Een medewerker van de ombudsman neemt vervolgens contact op met de man en wijst hem op de bekendmaking. De man is niet op de hoogte van de bekendmaking en weet niet of hij op de lijst staat met burgers die in aanmerking komen voor de percelen die in erfpacht zullen worden afgegeven. De man heeft zijn aanvraag wel ingediend voor 11 april 2011. De man gaat zelf navraag doen bij het OLB, maar bij de balie van het OLB kunnen zij hem niet vertellen of hij op de lijst staat of niet. De man wordt wel verteld dat de werkzaamheden die nodig zijn om de percelen te kunnen uitgeven in erfpacht nog niet zijn afgerond.

Op 5 juni 2025 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

#### Reactie OLB

Het OLB verklaart daarop dat de aanvraag uit 2011 correct is geregistreerd en dat de man zich momenteel op de wachtlijst bevindt. Het OLB is nu nog bezig met de behandeling van aanvragen voor erfpacht uit 2010. De aanvraag van de man is zodoende nog niet aan de beurt voor verdere behandeling. Zodra de aanvraag van de man aan de beurt is, zal het OLB contact met de man opnemen.

### Huurgrond 1

Een vrouw dient op 4 april 2023 een aanvraag in om de huurgrond van haar overleden moeder over te nemen. De vrouw wil een *ecolodge* bouwen, maar moet daarvoor eerst weten of zij de huurgrond kan overnemen. De vrouw heeft alle benodigde documenten ingediend en heeft verschillende keren navraag gedaan bij het OLB. De vrouw krijgt alleen niet duidelijk wat de stand van zaken is.

De aanvraag is bijna een jaar geleden ingediend als de vrouw in februari 2024 haar zaak voorlegt aan de Nationale ombudsman. Medewerkers van de ombudsman vragen vervolgens de directie R&O om de klacht in behandeling te nemen. Daarna is per e-mail en in de gesprekken met de directie R&O tijdens werkbezoeken meerdere keren aandacht gevraagd voor de zaak. De directie R&O licht toe dat huurgrond niet automatisch overgaat op de erfgenamen als de huurder overlijdt. De grond is eigendom van het OLB. Het OLB kan besluiten de grond her te verdelen, zodat meer burgers kunnen profiteren van de beschikbare grond op het eiland. De vraag naar huurgrond neemt steeds meer toe en de beschikbare grond wordt steeds schaarser. De directie R&O geeft daarnaast aan dat het niet is toegestaan om huurgrond te gebruiken voor commerciële doeleinden. De directie R&O zegt toe dat de vrouw een schriftelijke reactie krijgt. Maar een schriftelijke reactie blijft uit.

Op 5 juni 2025 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

#### Reactie OLB

Het OLB bevestigt dat de aanvraag van de vrouw in goede orde is ontvangen en geregistreerd staat voor verdere behandeling. Het OLB laat weten dat de directie R&O te maken heeft met vertraging met de afhandeling van aanvragen door personeelstekorten. Er wordt hard gewerkt om dit probleem op te lossen, zodat de achterstanden kunnen worden weggewerkt. Zodra de aanvraag van de vrouw verder in behandeling

wordt genomen, zal het OLB contact opnemen met de vrouw. Het is niet mogelijk om een verdere statusupdate te geven van de aanvraag.

#### *Reactie burger*

De vrouw laat weten de reactie van het OLB niet te begrijpen, omdat zij op 11 april 2025 per brief een positief besluit heeft ontvangen op haar aanvraag. De leges om de huurgrond op haar naam te zetten heeft zij al betaald. De vrouw doet vervolgens navraag en gaat meerdere keren zelf langs bij het OLB om uit te zoeken hoe het zit. Volgens de vrouw gaf het OLB in eerste instantie aan dat zij de papieren niet konden vinden en hiernaar op zoek moeten. Uiteindelijk laat de vrouw op 23 juni weten dat het probleem is opgelost en dat zij het contract voor de huurgrond binnenkort zal krijgen.

#### **Huurgrond 2**

Een man heeft in 2008 een aanvraag gedaan voor uitbreiding van zijn huurgrond. In 2009 heeft de man ook een aanvraag gedaan om een stuk huurgrond om te zetten in erfpacht. De man heeft in 2020 voor beide aanvragen een rappelbrief gestuurd naar het OLB en ontving voor deze brieven een ontvangstbevestiging. Maar de man krijgt vervolgens geen reactie of informatie over de stand van zaken van zijn aanvragen. In 2020 geeft het OLB wel aan dat de man nog geen leges betaald heeft voor zijn aanvraag uit 2009. De man vraagt vervolgens hoe en waar hij de leges kan betalen, maar ontvangt hierop geen reactie. Ook niet wanneer hij hier later nogmaals navraag naar doet.

In augustus 2020 neemt de man voor de eerste keer contact op met de Nationale ombudsman. De man klaagt erover dat zijn aanvragen nog niet zijn behandeld. Medewerkers van de ombudsman vragen vervolgens de directie R&O om de klacht van de man in behandeling te nemen. De directie R&O laat de man op dat moment weten ermee bezig te zijn. In maart 2024 legt de man voor de tweede keer zijn zaak voor aan de Nationale ombudsman. Medewerkers van de ombudsman vragen de directie R&O opnieuw om de klacht in behandeling te nemen. Daarna is per e-mail en in de gesprekken met de directie R&O tijdens werkbezoeken meerdere keren aandacht gevraagd voor de zaak. Maar de man ontvangt opnieuw geen schriftelijke reactie. In april 2025 wordt hem wel mondeling medegedeeld dat allebei de aanvragen zijn afgewezen. En dat hij dit besluit ook nog per brief zal ontvangen.

Op 5 juni 2025 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

#### *Reactie OLB*

Het OLB bevestigt dat de aanvragen van de man in goede orde zijn ontvangen en geregistreerd staan voor verdere behandeling. Het OLB laat weten dat de directie R&O te maken heeft met vertraging bij de afhandeling van aanvragen door personeelstekorten. Er wordt hard gewerkt om dit probleem op te lossen, zodat de achterstanden kunnen worden weggewerkt. Zodra de aanvragen van de man verder in behandeling worden genomen, zal het OLB contact opnemen met de man. Het is niet mogelijk om een verdere statusupdate te geven van de aanvragen.

#### **Onderhoud openbare weg 1**

Een man heeft lang uitgekeken naar het moment dat de straat waar hij woont een verharde weg zou worden. Maar als de weg eenmaal wordt bestraat, gebeurt dit maar voor de helft. Precies voor zijn woning ligt de grens tussen het bestrate deel en het deel dat nog zandweg is. De man ervaart overlast van het water en vuil dat zich voor zijn woning verzamelt. Ook denkt de man dat zijn woning minder waard is in vergelijking met de woningen die liggen aan het bestrate deel van de weg.

De man heeft meermaals contact opgenomen met de verantwoordelijke afdeling van het OLB, de directie R&O, om na te gaan wanneer de rest van de weg bestraat wordt. R&O liet weten dat de weg eigenlijk volledig bestraat had moeten worden. En in juni 2023 heeft R&O toegezegd dat de rest van de straat alsnog bestraat zal worden. Maar daarna gebeurt er niks. De man doet nogmaals navraag, maar krijgt geen duidelijkheid van R&O wanneer de rest van de weg alsnog bestraat wordt.



In maart 2024 bezoekt de man met zijn klacht het spreekuur van de Nationale ombudsman. De man klaagt erover dat de straat maar voor de helft bestraat is en hij geen duidelijkheid krijgt wanneer de andere helft alsnog bestraat zal worden. Medewerkers van de ombudsman vragen vervolgens de directie R&O om de klacht in behandeling te nemen. Daarna is per e-mail en in de gesprekken met de directie R&O tijdens werkbezoeken meerdere keren aandacht gevraagd voor de zaak. Maar de directie R&O geeft geen reactie op de klacht.

Op 5 juni 2025 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

#### *Reactie OLB*

Het OLB laat weten intern onderzoek te doen naar de (mogelijke) toezegging die is gedaan met betrekking tot de bestrating van weg. Als blijkt dat er een toezegging is gedaan, dan moet worden nagegaan waarom de uitvoering is uitgebleven. En welke mogelijkheden er zijn om binnen een redelijke termijn tot een oplossing te komen. Het OLB geeft ook aan dat wordt onderzocht of de berichtgeving mogelijk bedoeld was als suggestie, maar als toezegging is opgevat. Het OLB zal contact opnemen met de man over de uitkomst van het onderzoek. En zal na het onderzoek ook laten weten aan de Nationale ombudsman hoe de man op de hoogte is gehouden tijdens het proces.

#### *Reactie burger*

De man laat weten dat hij verwacht dat het OLB de mailcontacten tussen hem en een medewerker kan terugvinden. De man is blij dat er naar gekeken wordt. Daarnaast benoemt de man dat er niet wordt ingegaan op de situatie die is ontstaan, waarbij de man 'het afvoerputje' van de straat is geworden en bij regen niet normaal bij zijn woning kan komen. De man wil dat het probleem wordt aangepakt. Het gaat niet om de toezegging, want dat kan makkelijk een welles-nietesspelletje worden. Ook vraagt de man of de Nationale ombudsman het OLB kan laten weten dat hij inmiddels invalide is geworden. Met een rolstoel of krukken lukt het de man niet om door de modderpoel bij zijn huis te komen.

### **Onderhoud openbare weg 2**

Een man bezit een perceel in het gebied Boteté in de buurt van Rincon. De weg naar het perceel is onbegaanbaar geworden, omdat er lange tijd geen onderhoud heeft plaatsgevonden. De man wil het perceel graag verkopen, maar dit wordt bemoeilijkt doordat het perceel niet (goed) meer te bereiken is. Sinds eind 2022 probeert de man ervoor te zorgen dat het noodzakelijke onderhoud aan de weg wordt uitgevoerd en de weg weer begaanbaar wordt. De man heeft hierover met verschillende medewerkers van het OLB gesproken. Zonder resultaat. Het lukt de man niet om duidelijk te krijgen wanneer de weg weer begaanbaar gemaakt wordt.

Op 28 februari 2024 legt de man zijn klacht voor aan de Nationale ombudsman. De man klaagt erover dat de openbare weg die loopt naar het stuk grond onbegaanbaar is en het OLB niet laat weten wanneer het noodzakelijke onderhoud zal plaatsvinden. Medewerkers van de ombudsman vragen vervolgens aan de directie R&O om de klacht in behandeling te nemen. Daarna is per e-mail en in de gesprekken met de directie R&O tijdens werkbezoeken meerdere keren aandacht gevraagd voor de zaak. De directie R&O laat weten naar de klacht te zullen kijken. Maar een reactie op de klacht blijft uit.

Op 5 juni 2025 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

#### *Reactie OLB*

Het OLB laat weten intern onderzoek te doen om de stand van zaken in beeld te brengen. Ze schrijven dat er met de verantwoordelijke afdeling zal worden afgestemd welke acties zijn ondernomen op de mogelijke verzoeken van de man. Indien er geen actie is ondernomen zal worden nagegaan waarom de uitvoering is uitgebleven en welke mogelijkheden er zijn om binnen een redelijke termijn tot een oplossing te komen. Het OLB zal contact opnemen met de man over de uitkomst van het onderzoek en dan ook laten weten [aan de Nationale ombudsman] hoe de man op de hoogte is gehouden tijdens het proces.

### 3. Toetsingskader

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie.

Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsvereisten die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Aan de hand van behoorlijkheidsvereisten toetst de Nationale ombudsman of de overheid zich bij deze negen klachten al dan niet behoorlijk heeft gedragen. In dit onderzoek gaat het om de vereiste van voortvarendheid en goede informatieverstrekking.

#### *Vereiste van voortvarendheid*

Het vereiste van *voortvarendheid* houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

#### *Vereiste van goede informatieverstrekking*

Het vereiste van *goede informatieverstrekking* houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. De overheid verstrekt niet alleen informatie als de burger daarom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

### 4. Het oordeel van de Nationale ombudsman

Bij alle negen klachten gaat het over de afhandelingsduur van een aanvraag of verzoek door het OLB en over het gebrek aan informatie over de procedure en voortgang vanuit het OLB. Dat vormt voor de ombudsman de reden om één oordeel te geven, dat geldt voor alle negen zaken.

#### 4.1 Oordeel

Op basis van het onderzoek naar negen klachten over de directie R&O concludeert de Nationale ombudsman dat het OLB in strijd heeft gehandeld met het vereiste van voortvarendheid en goede informatieverstrekking.

#### 4.2 Toelichting op oordeel

Bij deze negen klachten proberen burgers al vele jaren duidelijkheid te krijgen over de stand van zaken en afhandeling van hun aanvraag of verzoek. Door het ontbreken van duidelijkheid zitten deze burgers al lange tijd in onzekerheid. Dit heeft een grote impact op hun leven en hun toekomst(plannen). Zij weten bijvoorbeeld

niet of zij een onderneming kunnen starten. Of een eigen woning kunnen bouwen op een stuk grond dat zij mogen huren of in erfpacht kunnen krijgen. Of hoe lang zij nog problemen zullen ervaren om bij hun woning of perceel te komen.

Van het OLB ontvingen deze burgers geen updates over de stand van zaken van hun aanvraag of verzoek. Wanneer zijzelf contact zochten met het OLB, kregen zij geen of wisselende reacties op hun vragen en verzoeken om informatie.

In één zaak [erfpacht 1] bijvoorbeeld, kreeg een man verschillende keren een andere boodschap te horen over de aanvraag die hij in 2014 had ingediend. Eerst werd verteld dat hij als tweede op de wachtlijst stond. Daarna kon zijn aanvraag niet gevonden worden. Vervolgens werd gesteld dat zijn aanvraag in 2018 was gedaan. En uiteindelijk verklaarde het OLB aan de ombudsman dat de aanvraag in 2014 was ingediend, correct geregistreerd is en op de wachtlijst staat voor behandeling. Bij twee zaken [commerciële erfpacht 1 en 2] bleek de afhandeling van de aanvraag niet goed te zijn gegaan, waardoor het OLB terugkwam op een eerdere toezegging en de afhandeling stil kwam te liggen. Het OLB verzuimde de burger hierover tijdig en volledig te informeren en lichtte onvoldoende toe hoe het verdere proces zou verlopen. In een andere zaak [huurgrond 2] ontving een man een ontvangstbevestiging toen hij per brief navraag deed naar zijn aanvragen, maar kreeg hij vervolgens geen toelichting op de stand van zaken. De man kreeg wel bericht dat hij nog leges moest betalen, maar toen hij vroeg hoe deze te betalen, kreeg hij geen antwoord. Later werd de man mondeling medegedeeld dat zijn aanvragen waren afgewezen, maar een schriftelijke besluit ontving hij niet. De man die klaagde dat de weg waaraan hij woont voor de helft bestraat is [onderhoud openbare weg 1], vertelde dat een medewerker van het OLB in juni 2023 al had toegezegd dat het de bedoeling is dat de rest van de weg ook bestraat wordt. Maar aan deze toezegging is geen gevolg gegeven.

Ontevreden met de gang van zaken zochten de burgers contact met de Nationale ombudsman. In de hoop dat dit zou leiden tot meer duidelijkheid, een oplossing of een snellere afhandeling van hun aanvraag of verzoek. Medewerkers van de ombudsman brachten de klachten onder de aandacht bij de verantwoordelijke afdeling van het OLB, de directie R&O, en vroegen om een reactie. Maar de klachten werden vervolgens niet voortvarend opgepakt. Een reactie op de klacht kwam niet of deze gaf geen of onvoldoende duidelijkheid. Wanneer de burger en het OLB een verschillend standpunt hadden, bood het OLB geen duidelijkheid door met een reactie op de klacht een formeel standpunt te geven.

De reactie van het OLB in dit onderzoek heeft voor twee van de negen zaken duidelijkheid opgeleverd. In deze zaken heeft het OLB een helder standpunt ingenomen. In één zaak [erfpacht 1] bevestigt het OLB dat de aanvraag, net zoals de man beweert, in 2014 is gedaan en correct is geregistreerd. In de andere zaak [erfpacht 2] heeft het OLB (nogmaals) toegelicht dat de aanvraag van de man uit 1993 eerder in behandeling is genomen, maar dat de man niet in aanmerking kwam voor een perceel in erfpacht omdat hij op dat moment niet woonachtig was op Bonaire. Alhoewel dit niet de reactie is waar de man op hoopte, weet hij nu wel waar hij aan toe is.

In de zeven overige zaken heeft de reactie van het OLB niet tot meer duidelijkheid of een oplossing geleid. Het OLB geeft weliswaar verklaringen (personeelstekorten, niet goed verlopen afhandeling) voor het gebrek aan voortgang, maar legt niet uit wat de burgers kunnen verwachten. Verder valt op dat het OLB voor twee gevallen laat weten dat deze aanvragen nog op de wachtlijst staan voor behandeling, terwijl de betreffende burgers de ombudsman lieten weten dat één aanvraag (schriftelijk) was toegewezen [huurgrond 1] en dat de andere aanvragen (mondeling) waren afgewezen [huurgrond 2]. In deze gevallen zorgt de reactie van het OLB dus juist voor meer onduidelijkheid.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het OLB de burgers in deze negen zaken niet goed heeft geïnformeerd en onvoldoende voortvarend te werk ging om te zorgen voor duidelijkheid of een oplossing. De burgers zijn niet goed op de hoogte gehouden hoe hun aanvraag of verzoek wordt afgehandeld. Zij wisten daardoor niet wat zij konden verwachten. Als bleek dat de afhandeling van een aanvraag of verzoek langer duurde, verzuimde het OLB om de burger hier actief over te informeren. Wanneer burgers het OLB zelf met

vragen benaderden, dan werden zij niet snel genoeg geholpen en kregen zij ook niet de informatie of uitleg die nodig was om duidelijkheid te krijgen. Zij kregen geen of niet binnen een redelijke termijn een reactie. Maar ook kregen ze reactie(s) met onvolledige, onjuiste of tegenstrijdige informatie. Dit zorgde ervoor dat de burgers zich niet serieus genomen voelden, en dat het vertrouwen in het OLB afnam. Ook wanneer burgers een klacht indienden (via de Nationale ombudsman), werd deze door het OLB niet voortvarend opgepakt. Een reactie kwam niet, of de reactie bood onvoldoende duidelijkheid over de stand van zaken of het standpunt van het OLB.

Op Bonaire zijn burgers afhankelijk van het OLB voor een stuk grond om een woning te kunnen bouwen of een bedrijf te kunnen starten. Die afhankelijkheid geldt ook voor het onderhoud aan de openbare weg die leidt naar hun woning of perceel. Hoe het OLB omgaat met deze kwesties heeft een grote impact op het (dagelijks) leven en de toekomst van burgers. Dit gaat om kwesties waar geen beslistermijn voor geldt. Maar van het OLB mag worden verwacht dat het aanvragen en verzoeken van burgers slagvaardig behandelt. Daarbij dient het OLB duidelijk te zijn over hoe het de aanvragen en verzoeken behandelt, welke criteria en spelregels er gelden en wat de burger kan verwachten. Door open en duidelijk te communiceren wordt onzekerheid en frustratie voorkomen en wordt het vertrouwen van burgers in de overheid versterkt. In de onderzochte zaken schiet het OLB daarin tekort.

Op het moment dat iemand de stap zet om bij het OLB of via de Nationale ombudsman te klagen over de gang van zaken, dan vindt de ombudsman dat het OLB moet kijken of er een oplossing mogelijk is. Als het OLB het probleem niet kan oplossen, dan hoort het OLB een inhoudelijke reactie met een standpunt te geven over de klacht. Ook al is er geen oplossing mogelijk, dan weet de burger in elk geval waar hij aan toe is. Eventueel kan de burger zich dan tot de rechter wenden.

Klagen is geen vanzelfsprekende stap voor burgers die afhankelijk zijn van een besluit dat het OLB nog moet nemen. Burgers die de stap zetten om te klagen, moeten ervan uit kunnen gaan dat er binnen een redelijke termijn een reactie komt. Wanneer een klacht voortvarend wordt opgepakt, voelen burgers zich serieus genomen. Dit kan onvrede en onzekerheid wegnemen of zelfs voorkomen.

De ombudsman heeft oog voor de omstandigheden die de uitvoeringstaken van het OLB bemoeilijken. Het OLB heeft te maken met personeelstekorten, een snelgroeiende bevolking en daarnaast een juridische context (Didam-arrest<sup>2</sup>) die de uitgifte van grond tot een ingewikkelde opgave maakt. Ook heeft Bonaire unieke eigenschappen – het eiland heeft een internationaal vliegveld, natuurgebieden en een grote toeristenindustrie – die veel van het OLB vragen. Alhoewel deze omstandigheden mogelijk een verklaring kunnen geven, vindt de Nationale ombudsman niet dat deze omstandigheden een gebrek aan goede informatieverstrekking en voortvarendheid kunnen rechtvaardigen.

## 5. Conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klachten gegrond, omdat het OLB heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van goede informatieverstrekking. In al deze zaken blijkt dat het OLB onvoldoende snel en slagvaardig heeft gehandeld. In alle negen zaken heeft het OLB de burgers niet goed op de hoogte gehouden van de behandeling van hun aanvraag of verzoek, geen duidelijkheid gegeven toen hierom gevraagd werd, en niet tijdig of onvoldoende gereageerd op klachten. De dienstverlening van het OLB schoot tekort en de onzekerheid en onvrede van burgers is door het OLB onvoldoende serieus genomen. Dit is niet behoorlijk.

In 2015 heeft de ombudsman de problemen met de dienstverlening van het OLB al aan de orde gesteld in het rapport **"En toen bleef het stil..."**. De ombudsman constateert nu, 10 jaar later, dat dezelfde problemen

<sup>2</sup> Het Didam-arrest is een uitspraak van 26 november 2021 van de Hoge Raad (ECLI:NL:HR:2021:1778) met verstreckende gevolgen voor de privaatrechtelijke uitgifte van onroerende zaken door de overheid en bestuursorganen, waaronder Nederlands gemeenten.

nog steeds actueel zijn. De inwoners van Bonaire zijn hier de dupe van en dit kan zo niet langer. Het is nu de hoogste tijd dat het OLB de dienstverlening verbetert en de stilte doorbreekt!

De Nationale ombudsman verwacht van de overheid, en dus ook van het OLB, dat zij haar zaken op orde heeft en de burger centraal stelt. Dit betekent dat vragen en verzoeken, maar ook klachten, van burgers serieus worden genomen én voortvarend worden opgepakt. En dat burgers goed geïnformeerd worden over wat zij wanneer kunnen verwachten van de overheid.

Dit betekent concreet dat het OLB een aanvraag, verzoek of klacht zo snel en slagvaardig als mogelijk behandelt. Burgers actief informeert over hoe en binnen welke termijn afhandeling zal plaatsvinden. En dat burgers een ontvangstbevestiging krijgen met daarbij informatie over de behandelingsduur en de behandelende afdeling en/of medewerker. Wordt een termijn niet gehaald, dan dient het OLB een tussenbericht te sturen met uitleg over de vertraging en een nieuwe termijn waarbinnen een besluit of reactie gegeven wordt. Ook moet het OLB zorgdragen voor een goede registratie en voortgangsbewaking van alle aanvragen, verzoeken en klachten.

Dit is volgens de ombudsman wat burgers minimaal mogen verwachten, wanneer zij een aanvraag of verzoek indienen, of wanneer zij om opheldering vragen of klagen over de gang van zaken.

## 6. Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek naar de negen klachten en in aanvulling op de conclusie doet de Nationale ombudsman het bestuurscollege van het OLB de volgende aanbevelingen voor onderstaande zaken:

### *Commerciële erfpacht 1 en 2*

Geef de burgers binnen vier weken uitleg wat het OLB doet met die zaken waarbij de uitgifte van erfpacht onjuist is verlopen. Wees transparant over het proces en maak duidelijk welke stappen zijn gezet en zullen worden gezet. Zorg dat de burgers weten wat zij (wanneer) kunnen verwachten.

### *Erfpacht 3*

Geef de burger binnen vier weken uitleg of zijn aanvraag op de lijst staat voor de 65 percelen die het OLB in erfpacht gaat uitgeven in de gebieden Rincon en Kralendijk, zoals bekend gemaakt op de site van het OLB op 7 februari 2025.

### *Huurgrond 2*

Geef de burger binnen vier weken uitleg wat de stand van zaken is van zijn beide aanvragen. Als de aanvragen zijn afgehandeld en afgewezen, deel dan binnen vier weken schriftelijk het (formele) besluit.

### *Onderhoud openbare weg 1*

Laat de burger binnen vier weken weten wanneer de weg langs zijn woning volledig verhard zal worden. Geef prioriteit aan het bestraten van de weg, omdat de burger mindervalide is geworden. Zorg in ieder geval dat de weg binnen zes maanden volledig verhard is.

### *Onderhoud openbare weg 2*

Laat de burger binnen vier weken weten wanneer het onderhoud aan de weg naar zijn perceel zal plaatsvinden. Zorg in ieder geval dat de weg binnen zes maanden weer begaanbaar is.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen