

Rapport

En toen bleef het stil...

Een onderzoek in vijf zaken naar de voortvarendheid en informatieverstrekking door het openbaar lichaam Bonaire

Datum: 7 oktober 2015

Rapportnummer: 2015/143

BESCHOUWING

Rond de tijd dat ik mijn rapport uitbreng, zal ook de Evaluatiecommissie Caribisch Nederland haar eindverslag uitbrengen. Hoewel mijn rapport een ander doel voor ogen heeft dan het eindverslag van deze commissie, geeft mijn rapport mij ook aanleiding om terug te kijken op de afgelopen periode van drie jaar dat ik bevoegd ben om klachten over het openbaar lichaam Bonaire (verder: het OLB) te behandelen.

Sinds 10 oktober 2010 heeft het OLB veel werk verzet, waaronder uitvoering van nieuwe regelgeving en het formuleren van eigen beleid. Daarnaast heeft Bonaire unieke atypische aspecten die veel aandacht vergen van het eilandsbestuur, zoals een internationale lucht- en zeehaven, natuurgebieden op land en in de zee, een grote toeristenindustrie en een systeem van erfpachtuitgifte van grond. En tegelijkertijd een groot aantal (nog) on vervulde vacatures. Dat is geen eenvoudige opgave. Ik durf dan ook wel te zeggen: Bonaire, met recht een bijzondere gemeente!

Terugkijkend zie ik een organisatie met medewerkers die van goede wil zijn om zich in te zetten voor de burgers van Bonaire. Medewerkers van mij zagen dat terug tijdens gesprekken en workshops, maar ook in het vaststellen van een interne klachtregeling, het ontwikkelen van beleid en het vereenvoudigen van procedures. De uitvoeringspraktijk bleek echter weerbarstiger te zijn. Hierdoor was het (te) vaak nodig dat ik actie diende te ondernemen. Daarbij ervoer ik wat de klagende burger ook heeft ervaren: een overheid die niet (tijdig) reageert en niet informeert. Vijf van dergelijke zaken gaven mij aanleiding tot dit onderzoek.

Het doel van mijn onderzoek is om meer aandacht voor goede dienstverlening te bewerkstelligen, duidelijk te krijgen hoe het OLB heeft gehandeld in deze vijf zaken en welke (structurele) oplossingen er nodig zijn. Goede dienstverlening uit zich onder andere door een goede communicatie vanuit de overheid naar de burger. Daarmee weet de burger wat hij kan verwachten, wat bijdraagt aan het vertrouwen in de overheid. Ik sluit het onderzoek af met aanbevelingen.

Tot slot dank ik het bestuur en de medewerkers van het OLB voor het tijdig aanleveren van de door mij gevraagde gegevens.

De Nationale ombudsman,


Reinier van Zutphen

Inhoudsopgave

1 INLEIDING

1.1	AANLEIDING	1
1.2	DOEL ONDERZOEK.....	1
1.3	OPBOUW ONDERZOEK	2
1.4	LEESWIJZER	2

2 TOETSINGSKADER

2.1	BEHOORLIJKHEIDSVEREISTEN.....	3
2.2	VEREISTE VAN VOORTVARENDHEID.....	3
2.3	VEREISTE VAN GOEDE INFORMATIEVERSTREKKING	3

3 CASES

3.1	KLACHT 1.....	5
3.2	KLACHT 2.....	6
3.3	KLACHT 3.....	7
3.4	KLACHT 4.....	8
3.5	KLACHT 5.....	9

4 BEOORDELING..... 10

5 CONCLUSIE..... 11

6 AANBEVELINGEN

6.1	STRUCTURELE AANBEVELINGEN	12
6.2	INDIVIDUELE AANBEVELING IN ZAAK 4	12

BIJLAGEN..... 13

1 INLEIDING

De Nationale ombudsman is sinds 10 oktober 2012 bevoegd om klachten te behandelen over de openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Ik ontvang sindsdien relatief veel klachten over het OLB. Zo heb ik in 2014 28 klachten ontvangen. Tijdens het laatste werkbezoek in maart 2015 aan Bonaire zijn 16 klachten over het OLB ontvangen. De meeste klachten hebben betrekking op non-respons, lange afhandelingsduur en geen of gebrekkige informatieverstrekking.

Ik kan ervoor zorgen dat er een antwoord komt vanuit het OLB waarmee de burger verder kan, bijvoorbeeld door het opstarten van een juridische procedure. Ook kan de behandeling van klachten als resultaat hebben dat de werkwijze van de overheid verandert, zodat anderen niet tegen hetzelfde probleem zullen aanlopen. In elk geval wordt er altijd naar gestreefd om snel duidelijkheid te krijgen. De ervaring leert dat de overheid na een onderzoek van de Nationale ombudsman vaak beter naar zichzelf kijkt. De overheid ervaart hoe belangrijk het is om de burger tijdig adequate informatie te verstrekken. Dit is een kenmerk van behoorlijk overheidsoptreden waar ik aan toets. Het onderliggende probleem kan echter niet altijd door mij worden opgelost. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van een juridische kwestie, waarover een rechter zich moet uitspreken.

1.1 Aanleiding

Voor instanties van de rijksoverheid in Caribisch Nederland geldt dat de klacht eerst moet worden ingediend bij de betrokken instantie zelf, voordat de burger zich tot de Nationale ombudsman kan wenden. Voor de openbare lichamen geldt dit echter niet. Dat heeft de wet zo bepaald. Daarom kan ik direct al in actie komen als mensen zich bij mij melden met een klacht over het OLB. Ik zet mij in om het probleem op te lossen. Dat wordt meestal 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. Ook gaan we het gesprek aan tijdens ons werkbezoek met de betrokkenen. In de meeste gevallen leidt dit tot een oplossing van het probleem. Aangezien een inhoudelijke reactie van het OLB in een aantal zaken echter steeds uitbleef, heb ik besloten hiernaar nader onderzoek in te stellen.

Ik heb daartoe vijf zaken geselecteerd. In deze zaken is eerst door middel van een interventie getracht om tot een oplossing te komen. Toen een reactie van het OLB uitbleef hebben mijn medewerkers vervolgens herhaaldelijk gerappelleerd. 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. Dit was echter vaak van korte duur. Ondanks de rappels en de gesprekken bleef ik in afwachting van een actie of standpunt van het OLB. Daar kwam bij dat ik soortgelijke klachten over het OLB bleef ontvangen. Ik constateerde dat de dienstverlening aan de burger ernstig in de knel was gekomen. Dit was voor mij de reden om een onderzoek in te stellen.

1.2 Doel onderzoek

Het doel van mijn onderzoek is duidelijk te krijgen hoe het OLB heeft gehandeld in deze vijf zaken. Daarnaast heb ik het OLB gevraagd om de betrokken burgers een reactie te geven

waarmee zij alsnog duidelijkheid krijgen. Ook heb ik gekeken naar wat er nodig is om te komen tot een structurele verbetering van communicatie met de burger. Met goede communicatie wordt bereikt dat de burger weet wat hij kan verwachten van de overheid. Dit draagt bij aan het vertrouwen in de overheid.

1.3 Opbouw onderzoek

Op 1 juli 2015 ben ik een formeel onderzoek gestart. Dat is gebeurd door in alle vijf de zaken een brief te sturen aan zowel de betrokken burgers alsook aan het bestuurscollege met daarin de mededeling dat we in de concrete zaken een onderzoek gingen instellen. Met die brief stuurde ik een verslag van bevindingen mee; een weergave van feiten die ons op dat moment bekend waren. Naast enkele specifieke vragen werd in elke zaak ook de vraag aan het bestuurscollege gesteld in hoeverre verzoeker op de hoogte was gehouden van de voortgang. Ook werd gevraagd of de klacht aanleiding gaf tot een actie of maatregel in meer algemene zin met betrekking tot voorgang en informatieverstrekking daarover. Nadat ik op 30 juli 2015 de reactie had ontvangen van het OLB, werden betrokkenen in de gelegenheid gesteld om te reageren en/of correcties te geven op mijn bevindingen in hun zaak. Uiteindelijk heb ik van vier betrokkenen een reactie mogen ontvangen. Na het beëindigen van deze onderzoeksfase is het openbare rapport opgesteld. Dit rapport geeft een oordeel over de werkwijze van het OLB in de vijf zaken en sluit af met aanbevelingen.

1.4 Leeswijzer

Er is voor gekozen om vijf op zichzelf staande klachten bij elkaar te brengen in één openbaar rapport vanwege de overeenkomsten van deze klachten. Mijn oordelen in het rapport zien op alle vijf de zaken. Voor het vergroten van de leesbaarheid is er voor gekozen om een verkorte weergave te geven van de feiten. Het volledige verslag van bevindingen treft u aan als bijlage.

Hoofdstuk 2 van dit rapport behandelt het toetsingskader, hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de vijf klachten en in hoofdstuk 4 is mijn beoordeling opgenomen. Hoofdstuk 5 geeft de aanbevelingen weer.

2 TOETSINGSKADER

2.1 Behoorlijkheidsvereisten

Aan de hand van zogenaamde behoorlijkheidsvereisten toetst de Nationale ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid. De Nationale ombudsman heeft 22 vereisten geformuleerd voor de overheid.

Omdat de vijf klachten betrekking hebben op lange afhandelingsduur en de gebrekkige informatieverstrekking door het OLB, heb ik mij bij de toetsing beperkt tot de twee hier van toepassing zijnde behoorlijkheidsvereisten, namelijk het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van goede informatieverstrekking.

De behoorlijkheidsvereisten gelden voor alle bestuursorganen. Als Nationale ombudsman toets ik het handelen van overheden aan deze vereisten. Burgers moeten er op kunnen vertrouwen dat overheden hieraan voldoen. De context waarbinnen men werkt kan het onmiddellijk voldoen aan deze vereisten gecompliceerd maken. Mijn inspanningen zijn er dan op gericht om samen met de betrokken bestuursorganen te komen tot een steeds betere naleving van dit behoorlijkheidsvereiste.

De burger is in veel opzichten afhankelijk van de overheid. Daarom is goede communicatie tussen burger en overheid belangrijk. Goede communicatie, schriftelijk of telefonisch, kan vaak veel problemen oplossen of voorkomen. Daarmee wordt bewerkstelligd dat de burger weet wat hij kan verwachten van de overheid. Dat leidt er toe dat de burger zich serieus genomen voelt. Dit draagt bij aan het vertrouwen in de overheid.

2.2 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, bezwaarschriften, klachten en andere brieven van burgers in beginsel dient af te handelen binnen een daarvoor gestelde termijn.

In 2003 heeft de Nationale ombudsman een Correspondentiewijzer (zie bijlage) ontwikkeld voor de overheid. In die wijzer wordt een overzicht gegeven van termijnen waaraan de overheid zich moet houden bij de beantwoording van brieven van burgers. Voorop staat dat de burger altijd binnen een redelijke termijn antwoord krijgt. Welke reactietermijn redelijk is, is mede afhankelijk van de context waarbinnen men werkt. De context kan betekenen dat er verschillen kunnen zijn in de feitelijke termijn die op dat moment gehanteerd wordt. Echter, het uitgangspunt dat mensen binnen een redelijke termijn een reactie krijgen is altijd leidend. Ook is van belang dat deze termijn bekend is. Dit leidt immers tot een voorspelbare overheid.

2.3 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 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, bezwaarschrift, klacht of een andere brief.

In voornoemde Correspondentiewijzer heeft de Nationale ombudsman ook normen geformuleerd over hoe de overheid de burger dient te informeren. Deze normen zijn als volgt:

- een ontvangstbevestiging sturen (binnen twee á drie weken) met vermelding van de termijn waarbinnen inhoudelijk zal worden gereageerd alsook vermelding van de behandelende ambtenaar of afdeling;
- als afhandeling niet mogelijk is binnen de aangegeven termijn, dan een tussenbericht sturen vóór afloop van die termijn, de reden van vertraging vermelden, een nieuwe termijn aangeven en motiveren als die niet te geven is.

3 CASES

3.1 Klacht 1

Erfpacht

Door een niet goed getekende grens bij het Kadaster heeft het toenmalige eilandgebied Bonaire in 1995 andermans land in erfpacht uitgegeven. De eigenaar, een familie, komt daar vrij snel achter, maar een eenvoudige oplossing blijkt niet mogelijk. Het bestuurscollege stelt in 1999 grondruil voor en zegt een handtekening daarvoor te hebben gekregen van de moeder. Onmogelijk zeggen de kinderen, hun moeder is nagenoeg blind en moeder doet nooit zelf administratie. Daarop trekt de familie aan alle mogelijke bellen om de erfpachter van hun eigen grond te krijgen en de erfpacht ongedaan te maken. Tevergeefs, er wordt een huis gebouwd en dat huis wordt later ook verkocht.

Begin januari 2014 legt een van de zonen de zaak aan mij voor. Halverwege 2014 komt er enige duidelijkheid van het OLB: het perceel is inderdaad eigendom van de familie, maar het is in de jaren zeventig van de vorige eeuw niet ingetekend in het Kadaster. Zomaar teruggeven is geen optie, het recht van erfpacht is te goeder trouw uitgegeven. De familie kan compensatie krijgen.

De familie blijft erbij dat de erfpachters van hun land moeten. Ook vinden ze dat er sprake is van machtsmisbruik, valsheid in geschrifte en fraude. Iedereen in de buurt wist dat het hun erf was, zegt de familie, ook de erfpachters. Ze gingen destijds gewoon door met bouwen zonder overleg over een oplossing.

Het OLB zegt dat openbreken van het erfpachtcontract niet gaat en erg kostbaar is. De huidige erfpachter zegt ook het huis te goeder trouw te hebben gekocht. Als tegemoetkoming zou de ontvangen canon aan de verzoeker betaald kunnen worden. De eilandsecretaris laat weten de zaak verder te bespreken met het bestuurscollege.

Op 1 juli 2015 open ik het formele onderzoek in deze zaak. Het OLB verklaart kort daarop dat de grond weer teruggeven echt niet kan. Het zou disproportioneel veel kosten met zich mee brengen. De familie kan kiezen uit twee oplossingen. De eerste is grondruil en compensatie in de vorm van betaling van de canons die zijn geïnd en de kosten voor hun advocaten. De tweede oplossing is een vergoeding ter hoogte van de huidige prijs van het stuk grond op basis van een onafhankelijke taxatie.

De advocaat van de familie wijst erop dat het wel redelijk is van de familie om het stuk grond terug te willen, zeker omdat de verzoeker en zijn moeder zich jarenlang hebben ingespannen voor hun eigen perceel, nog voordat er op het terrein werd gebouwd. De familie heeft nu eindelijk een standpunt van het OLB waarin het OLB oplossingen aanreikt, maar zij en het OLB zijn er na al die jaren nog steeds niet uit.

3.2 Klacht 2

Duikvergunning

Een resort dient in februari 2012 bij het OLB een aanvraag in om een duikvergunning. De vertegenwoordigster van het resort heeft vooraf overleg gehad over de voorwaarden en ze verwacht niet anders dan dat ze goed zit met haar verzoek. Het OLB zou bovendien na een tijdelijke stop weer starten met het verlenen van duikvergunningen.

Na twee jaar is er nog geen vergunning. Twee afdelingen, Ruimte en Ontwikkeling (R&O) en Juridische en Algemene Zaken (JAZ), blijken zich met de zaak bezig te houden. Na een serie ontvangstbevestigingen op herinneringen en pogingen om contact te krijgen, klopt de vertegenwoordigster in februari 2014 bij mij aan.

Na een paar verzoeken krijg ik boven tafel dat het beleid voor duikvergunningen wordt herzien. Nieuwe regelgeving is in de maak, het is volgens het OLB een kwestie van geduld. De vertegenwoordigster vindt dit merkwaardig. Zij heeft twee jaar eerder volgens de voorwaarden van toen toch haar verzoek gedaan? Waarom nu ineens wat anders, zo vraagt zij zich af? Bovendien gaat het om een vergunning voor een terrein waarvoor al eerder een vergunning is gegeven.

Het hoofd van de afdeling JAZ mailt eind augustus 2014 aan de Nationale ombudsman dat hij de voorgeschiedenis van het terrein niet kent en dat de zaken niet zo eenvoudig liggen. Zo is er bijvoorbeeld een verschil tussen de regelgeving van natuurbeheer en de regels voor het vestigen van bedrijven. En er was nu eenmaal een tijdelijke stop voor duikscholen.

De vertegenwoordigster weet niet meer waar ze aan toe is en laat begin november 2014 weten dat er inmiddels vier nieuwe duikvergunningen zijn afgegeven aan andere bedrijven. Half november kaarten medewerkers van de Nationale ombudsman de slepende zaak aan bij de eilandsecretaris. Zij krijgen een toezegging dat het resort zeer spoedig de vergunning krijgt.

Zowel mijn medewerkers als de vertegenwoordigster moeten er echter nog een half jaar achteraan zitten. Op 17 juli 2015 wordt de duikvergunning verleend. Ik ben dan al op 1 juli 2015 een onderzoek gestart naar deze zaak.

3.3 Klacht 3

Grondruil

Een dame en haar man vragen begin 2009 om grond te ruilen: hun perceel tegen een perceel van het OLB. Na tweeënhalve maand volgt een ontvangstbevestiging en dat is dan de enige officiële reactie tot halverwege 2014.

Nadat haar man is overleden, schakelt zij halverwege 2014 een advocaat in om wat vaart te zetten achter het verzoek. Ze heeft via informele kanalen wel gehoord dat de wens voor grondruil wat misverstanden heeft opgeleverd en daardoor dus ook vertraging. Zo was begrepen dat zij de grond wilde kopen en daarvoor is toestemming nodig van het College financieel toezicht (Cft).

De advocaat krijgt binnen vier dagen een ontvangstbevestiging op zijn brief. Daar blijft het bij. De advocaat dreigt daarop de zaak aan mij voor te leggen, als er geen inhoudelijke reactie komt. Hij heeft intussen een medewerker van de afdeling Financiën gesproken die aangeeft dat de afwikkeling heel snel zou kunnen, met een paar formaliteiten. Het is dan half november 2014.

De vrouw gaat op 18 november 2014 met een vriendin naar het spreekuur van twee van mijn medewerkers. Ik vraag vervolgens aandacht voor de zaak met enkele brieven, een telefoongesprek en een e-mail. Ook de advocaat gaat door met vragen en richt zich begin februari zelfs tot de eilandsecretaris.

Echt schot in de zaak komt er maar niet. Op 10 maart 2015 praten de vrouw en haar vriendin weer met medewerkers van de Nationale ombudsman die voor werkbezoek op het eiland zijn. Meer vruchteloze correspondentie volgt, totdat ik op 1 juli 2015 formeel het onderzoek in deze zaak open.

Dan komen de inhoudelijke argumenten los. Het ene stuk grond is meer waard dan het andere, zegt de afdeling Financiën. Ruilen met gesloten beurzen is geen optie, er zijn meer procedures nodig. De vrouw blijft erbij dat ruilen moet kunnen. Er worden door het OLB twee oplossingen voorgesteld: ruilen met bijbetalen of ruilen tegen een ander stuk grond. De keuze is aan haar.

Dat alles langer heeft geduurd dan wenselijk komt volgens het OLB mede door de onderlinge afstemming met het Cft. Het OLB betreurt dat.

3.4 Klacht 4

Waterbuffergebied

Een ondernemer krijgt het recht van erfpacht voor stuk grond dat een onfortuinlijke ligging zal blijken te hebben. Nog onwetend daarover dient hij in 2007 bouwplannen in voor bedrijfsactiviteiten. De afwikkeling gaat traag, de grond blijkt vlakbij een waterbuffer te liggen. Ruim een jaar later blijkt zelfs dat de grond in zijn geheel in het waterbuffergebied ligt. Van bouwen kan helemaal geen sprake zijn, dit stukje van het eiland is er voor de bescherming tegen water.

Het bestuurscollege stelt een terreinruil voor, maar komt niet over de brug met een concreet voorstel. Jaren gaan voorbij waarin de ondernemer zijn plannen niet kan uitvoeren. Hij moet tot zijn verbazing over al die jaren wel vastgoedbelasting betalen over de grond. Elk jaar weer tekent hij bezwaar aan tegen de aanslagen.

In 2014 wendt de ondernemer zich tot de Nationale ombudsman. Binnen een paar maanden erkent het OLB dat de man op korte termijn bouwland moet krijgen en dat de kwestie rond de vastgoedbelasting ook een snelle oplossing verdient. Vóór eind januari 2015 zal alles geregeld zijn.

Die zelf gestelde deadline haalt het OLB niet. Er is overleg, er is een voorstel, maar niets wordt definitief. Op 1 juli 2015 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak. Half juli komt het OLB dan met het aanbod. De man krijgt een nieuw stuk grond dat als compensatie voor alle vertraging zelfs bijna 4000 vierkante meter groter is dan het oude stuk grond. Ook krijgt hij toestemming voor zijn bedrijfsactiviteiten.

Tegen de Nationale ombudsman zegt het OLB dat snel reageren onmogelijk was door alle activiteiten rond de verkiezingen op het eiland en dat de man ook nogal veeleisend was. Verzoeker vindt dat hij alleen maar heeft gevraagd waar hij recht op had. Dat zijn nieuwe stuk land wat groter is, is volgens hem een compensatie voor de slechtere ligging, niet voor het wachten en de kosten daarvan. Bovendien heeft hij nog lang niet alles zwart op wit en hangt een en ander ook nog af van de herziening van het Ruimtelijk Ontwikkelingsplan Bonaire. Per saldo heeft er nog steeds geen grondruil plaatsgevonden.

3.5 Klacht 5

Scheuren in muren

Achttien jaar lang duurt de communicatie tussen een bewoonster en het OLB over de enorme scheuren in de muren van haar woning. Achttien jaar gaan voorbij voordat haar echt duidelijk wordt dat de samenstelling van de ondergrond van de woning de boosdoener is en niet een flinke regenbui.

De vrouw brengt de mankementen in 1997 onder de aandacht van het toenmalige DROB. Ze kampt sinds de bouw van haar huis met problemen. De scheuren in de muren zijn nu zo groot dat ze erdoorheen naar buiten kan kijken. De vrouw betaalt erfpacht aan het OLB en wil weten wat de oorzaak is.

Het antwoord per brief luidt: het huis staat in een gebied waar regenwater na flinke buien de grond verzadigt met alle gevolgen voor de draagkracht ervan. De vrouw moet zelf bouwkundige maatregelen treffen. Dat doet ze, maar zonder blijvend resultaat. In 2011 vraagt ze R&O om een bouwtechnische inspectie. Die leidt tot meer aanbevelingen tegen het regenwater.

In 2012 geeft de vrouw grote bedragen uit aan betonnen versteviging. Niet veel later ontstaan opnieuw scheuren, erger dan ooit én na maanden van droogte. De vrouw weet nu dat er een andere oorzaak moet zijn en vraagt R&O halverwege 2013 om een passende oplossing. Die krijgt ze niet, sterker nog, ze krijgt helemaal geen antwoord.

Eind 2014 gaat ze naar het spreekuur van de Nationale ombudsman. Na enig aandringen krijgt de Nationale ombudsman te horen dat er wel contact met de bewoonster is geweest. Een afdelingshoofd heeft haar bezocht en vrijblijvend advies gegeven. Een brief zal volgen, is de belofte.

Op 1 juli 2015 opent de Nationale ombudsman het formele onderzoek. Ruim een week later erkent het OLB dat de brief van twee jaar daarvoor niet is beantwoord. Ook komt de uitleg dat de zachte ondergrond debet is aan de scheuren. Vóór de bouw had grondverbetering moeten plaatsvinden. Het OLB laat weten dat volgens de erfpachtakte een erfpachter zelf verantwoordelijk is voor wat er op het perceel gebeurt. Daar is de bewoonster het niet mee eens. Het is aan de rechter om die knoop door te hakken.

4 BEOORDELING

Het gaat hier om vijf zaken die qua inhoud totaal verschillend van elkaar zijn. Toch lijken ze meer op elkaar dan op het eerste gezicht lijkt. Zo draait het in al deze vijf klachten om de duur van afhandeling door het OLB en over het gebrek aan informatie vanuit het OLB. Dat vormt voor mij de reden dat ik één oordeel zal geven, dat geldt voor alle vijf de zaken.

In dit rapport beoordeel ik of het OLB de zaken voortvarend heeft afgehandeld en in hoeverre het OLB de betrokken burgers heeft geïnformeerd over de voortgang. In een aantal zaken heeft het OLB voorstellen gedaan tot oplossing van de specifieke problemen. Over die voorstellen spreek ik mij niet uit. Het gaat namelijk over kwesties, waarover uitsluitend de rechter bevoegd is.

Zoals eerder in hoofdstuk 2 beschreven toets ik het handelen van het OLB aan twee vereisten, namelijk het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van goede informatieverstrekking.

Voortvarendheid

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Dat betekent dat een overheidsinstantie aanvragen, bezwaarschriften, klachten en andere brieven van burgers in beginsel dient af te handelen binnen een daarvoor gestelde termijn. Voor deze vijf zaken geldt dat er geen wettelijke basis is voor een specifieke termijn. Voor mij staat voorop dat de burger altijd binnen een redelijke termijn een antwoord op zijn brief moet krijgen.

Deze zaken spelen al vele jaren. De burgers hebben in al deze vijf zaken naar mijn oordeel onnodig lang moeten wachten op een actie vanuit het OLB. Het OLB heeft dan ook gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid. Dit is niet behoorlijk. Ook het OLB zag in de meeste zaken in dat het veel te lang had geduurd. De complexiteit van de zaken, de noodzaak dat er soms eerst nog beleid moest worden gemaakt of dat er (daarom) meerdere afdelingen waren betrokken zijn wel verklaringen, maar geen rechtvaardiging voor de lange afhandelduur.

Informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. In al deze zaken is dat niet tot nauwelijks gebeurd. Niet alleen werd de burger niet geïnformeerd over de voortgang, ook merkte ik dat de informatieverstrekking naar mij tekort schoot.

Opvallend in deze zaken is dat het OLB in reactie op de brieven van betrokkenen vrij snel een ontvangstbevestiging zond, maar dat het daarna stil bleef. Ook desgevraagd gaf het OLB geen informatie over wanneer verzoekers iets konden verwachten. Als het OLB dat wel deed, werd de toegezegde termijn niet gehaald. Het OLB heeft met dit alles gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. Dat is niet behoorlijk.

5 CONCLUSIE

De klachten over het OLB zijn gegrond, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van goede informatieverstrekking.

Uit mijn onderzoek is gebleken dat de communicatie tussen het OLB en de betrokkenen te kort is geschoten. Ik heb geconstateerd dat er pas na lange tijd een reactie van het OLB volgde of dat zaken pas na mijn bemoeienis gingen lopen. Al die tijd bleven de betrokken burgers in het duister tasten over wat zij van het OLB konden en mochten verwachten. Dit leidde ertoe dat zij zich niet serieus genomen voelden door het OLB en dat het vertrouwen in het OLB afnam.

Ik toets het handelen van de overheid aan de zogenaamde behoorlijkheidsvereisten. Voor iedere overheidsinstantie geldt dat hij moet voldoen aan deze vereisten. In dit rapport staan de vereisten voortvarendheid en goede informatieverstrekking centraal. De context waarbinnen men werkt kan het voldoen aan deze vereisten moeilijk maken. Mijn inspanningen zijn er dan op gericht om met de betrokken bestuursorganen stappen te zetten richting een steeds betere naleving van deze behoorlijkheidsvereisten.

De afgelopen jaren bestonden mijn werkzaamheden in Caribisch Nederland voornamelijk uit individuele klachtbehandeling, waarbij naar een oplossing werd gezocht. De komende tijd zal ik meer onderzoeken met oordelen publiceren, hierover regelmatig gesprekken met bestuursorganen voeren en op termijn eventueel ook onderzoeken uit eigen beweging doen.

Met dit eerste rapport verhelder ik wat burgers redelijker wijs van het OLB mogen verwachten. Het bestuurscollege liet mij tijdens het onderzoek weten dat het OLB bezig is met een traject tot verbetering en professionalisering van de dienstverlening. Voortvarendheid in de afwikkeling van correspondentie en het verkorten van de behandelingstermijn zijn hierbij belangrijke aandachtspunten. Hiermee geeft het OLB aan belangrijke stappen te gaan zetten in de richting van het voldoen aan voornoemde twee behoorlijkheidsvereisten. Bij mijn eerstvolgende werkbezoek ga ik graag met het OLB in gesprek over de concrete uitwerking van deze voornemens.

6 AANBEVELINGEN

Hoewel het OLB in de meeste zaken inmiddels een voorstel heeft gedaan om tot een oplossing voor het onderliggende probleem te komen, is in vier zaken de situatie feitelijk nog steeds niet opgelost. In deze zaken zijn het OLB en de betrokken burger in een impasse geraakt, waarbij het OLB een standpunt heeft ingenomen waar de betrokken burger het niet mee eens is. Die impasse kan ik niet doorbreken. In zaak 4 is er sprake van het volgende. Het OLB is akkoord gegaan met terreinruil, maar onder voorbehoud van goedkeuring door de eilandsraad met wijziging van het bestemmingsplan. Bij het opstellen van dit rapport in september 2015 was nog niet bekend wanneer de eilandsraad hierover een besluit zou gaan nemen. Aangezien uitblijven van een actie wel onder mijn bevoegdheid valt, geeft dat mij aanleiding om naast structurele aanbevelingen in deze ene specifieke zaak ook een individuele aanbeveling te doen.

6.1 Structurele aanbevelingen

Ik geef het bestuurscollege van Bonaire het volgende in overweging:

1. Bepaal binnen welke termijn een burger in beginsel antwoord dient te krijgen op aanvragen, bezwaarschriften, klachten en andere brieven en bepaal binnen welke termijn een burger een ontvangstbevestiging dient te ontvangen. Zoek daarbij aansluiting bij wetgeving, de eigen Klachtenregeling en de Correspondentiewijzer.
2. Geef aan deze termijnen ruime bekendheid, zodat iedereen weet wat een redelijke verwachting is.
3. Zorg ervoor dat in de ontvangstbevestiging de burger ook wordt geïnformeerd over de behandelingsduur en de behandelende afdeling of medewerker.
4. Werk met tussenberichten, indien een eerder genoemde termijn niet wordt gehaald. Geef dan bij voorkeur ook op de reden van de vertraging en spreek een nieuwe termijn af. In plaats van een schriftelijk bericht kan ook worden overwogen telefonisch te informeren. Doe dit laatste tijdig, leg deze afspraken intern vast en bevestig de gemaakte afspraken schriftelijk.
5. Zorg voor adequate registratie en voortgangsbewaking van aanvragen, bezwaarschriften, klachten en andere brieven.

6.2 Individuele aanbeveling in zaak 4 (Waterbuffergebied)

Gelet op de wens van ook het bestuurscollege over te gaan tot grondruil zie ik aanleiding om in zaak 4 het bestuurscollege een individuele aanbeveling te doen. Ik geef het bestuurscollege het volgende in overweging:

1. Leg zo spoedig als mogelijk aan de eilandsraad een besluit voor over de wijziging van de bestemming van het terrein, zodat direct daarna kan worden overgaan tot feitelijke terreinruil.

Ik verzoek het bestuurscollege om mij binnen drie maanden te informeren over het opvolgen van mijn aanbevelingen.

BIJLAGEN

VERSLAG VAN BEVINDINGEN

Klacht 1 Erfpacht

In 1995 heeft het toenmalige eilandgebied Bonaire (EGB) abusievelijk een terrein van verzoekers familie in erfpacht uitgegeven als gevolg van het feit dat een kadastrale grens niet was ingetekend op een kaart.

Naar aanleiding van een brief van een tante van verzoeker van 26 november 1996 aan het bestuurscollege kwam dit college op 7 september 1999 met een voorstel tot grondruil. De moeder van verzoeker had er nooit om verzocht en het verbaasde haar erfgenamen ook zeer dat hun moeder het aan haar voorgelegde akkoord van 3 december 1999 voor een grondruil heeft ondertekend. Dit te meer, aangezien zij toen nagenoeg blind was en haar kinderen zorg droegen voor haar administratie. Het bestuurscollege had aan het akkoord overigens toen nog geen uitvoering gegeven.

Naar aanleiding van een brief van verzoeker gaf bij brief van 26 juli 2000 de officier van justitie de korpschef opdracht een onderzoek in te stellen naar de kwestie en daarover te rapporteren. Verzoeker heeft daarover niets meer vernomen.

Bij brief van 21 februari 2001 verzocht verzoeker het bestuurscollege het bouwen op zijn grond op te laten houden, maakte hij bezwaar tegen voormeld akkoord en eiste hij de grond terug. Hij verwees daarbij naar eerdere schriftelijke en mondelingen contacten met het bestuurscollege, de gezaghebber, gedeputeerden en het Kadaster in de periode van 1996 tot en met 2001. Verder had hij van 1998 tot en met begin 2001 meerdere malen gevraagd aan het Kadaster en de Dienst Domeinenbeheer hoe het mogelijk was dat hun terrein kon worden overgenomen door derden.

In 2003 overleed verzoekers moeder. Ondertussen werd er op het terrein een huis gebouwd, dat later werd verhuurd aan iemand die het huis in 2009 heeft gekocht.

Bij brief van 15 juli 2011 schreef hun toenmalige advocaat een brief aan de toenmalige Dienst Ruimtelijke ordening en beheer (DROB). Daarin stond dat sinds de aanvang van de werkzaamheden om het terrein bouwrijp te maken de familieleden die daar woonden de (vermeende) onrechtmatigheid van de werkzaamheden hadden doorgegeven aan de opzichter, het bestuurscollege (brief 23 april 2003) alsook aan het hoofd van DROB. Deze laatste had volgens verzoeker het terrein in erfpacht gekregen. Deze meldingen hebben er niet toe geleid dat de werkzaamheden destijds werden stopgezet. Het huis stond toen te koop. Volgens verzoeker was dat een mooie gelegenheid het terrein terug te geven.

Bij brief van 11 maart 2014 verzocht verzoeker de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu onderzoek in te stellen naar de zaak. Een kopie van die brief was verzonden aan de gezaghebber, het bestuurscollege en de directie Ruimte en Ontwikkeling (R&O).

Op 21 januari 2014 legde de broer van verzoeker kwestie voor aan de Nationale ombudsman
Op 10 april 2014 lichtte verzoeker de klacht toe aan medewerkers van de Nationale ombudsman toen die voor werkbezoek op Bonaire waren.

Op 23 mei 2014 legde de Nationale ombudsman de klacht voor aan de eilandsecretaris. Haar werd gevraagd wat er volgens het OLB aan de hand was, in hoeverre er was gereageerd op de meldingen en de brieven van verzoeker/advocaat en of er een oplossing mogelijk was. Op 11 juni 2014 rappelleerde de Nationale ombudsman de eilandsecretaris en vroeg die week een eerste reactie te laten weten.

Op 12 juni 2014 mailde het OLB de Nationale ombudsman dat de klacht in behandeling was bij de directie R&O. Zij waren bezig om gezamenlijk met de afdeling Juridische en Algemene Zaken (JAZ) de klacht te beantwoorden. Op 23 juni 2014 rappelleerde de Nationale ombudsman het OLB.

Op 25 juni 2014 mailde het OLB de Nationale ombudsman dat verzoekers moeder akkoord in 1999 was gegaan met een grondruil. Op een of ander manier was het administratieve proces niet doorgedaan en nu wilde het OLB in samenwerking met de erven de grondruil afronden. Op 26 juni 2014 was er een afspraak met verzoeker om ter plaatse het perceel aan te wijzen, zodat de grondruil door kon gaan.

Op 8 juli 2014 mailde de broer van verzoeker dat wat het OLB schreef niet klopte. Zijn moeder kon niet akkoord zijn gegaan, want ze woonde destijds in Almere en ze was met andere dingen bezig.

Op 9 juli 2014 legde de Nationale ombudsman de reactie van de broer van verzoeker voor aan het OLB samen met de opmerking van verzoekers advocaat dat verzoekers moeder toen nagenoeg blind was en dat de kinderen zorgdroegen voor haar administratie. Verder was volgens de broer verzoeker wel gebeld over de kwestie, maar was er op de afspraak niemand van het OLB komen opdagen.

Op 10 juli 2014 verzocht de eilandsecretaris een R&O-medewerker om de e-mail van de Nationale ombudsman in de loop van de volgende week af te handelen. Op diezelfde dag berichtte de R&O-medewerker de Nationale ombudsman dat zij verschillende keren bij verzoeker langs waren geweest, maar hij was niet thuis. De R&O-medewerker had samen met het hoofd van de afdeling JAZ een afspraak gemaakt met een notaris om deze zaak te bespreken. Daarna konden zij een advies en conceptbrieven opmaken.

Op 11 juli 2014 mailde het hoofd van de afdeling JAZ de Nationale ombudsman het volgende. De R&O-medewerker en hij hadden de notaris om een toelichting gevraagd over de gang van zaken in het verleden. Conclusie was dat het betreffende perceel inderdaad eigendom was (en nog steeds is) van de familie van verzoeker. Echter dat als gevolg van het niet kadastreren van het betreffende perceel in de jaren 70 dit niet als zodanig bekend was bij het Kadaster. Als gevolg hiervan heeft het kunnen gebeuren dat in 1995 een recht van erfpacht is gevestigd door het voormalige eilandgebied Bonaire ten behoeve van een derde.

Ook was gesproken over de mogelijkheid om te voldoen aan de wens van verzoekers familie om de vestiging van het recht van erfpacht op het bebouwde terrein ongedaan te maken. Dit is

echter een complexe kwestie. Er kon volgens hem immers van uitgegaan worden dat de vestiging van het recht van erfpacht te goeder trouw was geschied en zodoende niet meer ongedaan kan worden gemaakt. Ook andere kwesties speelden een rol, zoals de verhouding tussen de eigenaar en de erfpachter en het OLB. Er kon daarom niet zondermeer voldaan worden aan de wens van de erfgenamen/eigenaren om het recht van erfpacht te beëindigen. Compensatie zou daarom voor de hand liggen. Bijvoorbeeld door een vervangend terrein aan te bieden of in de vorm van schadevergoeding. Daar kwam dan nog de vraag bij wie hiervoor de kosten diende te dragen. Voor wat betreft het aanbieden van een vervangend terrein was hier in het verleden al een aanzet gedaan. Het hoofd van de afdeling JAZ vroeg zich af of arbitrage of een bepaalde vorm van bemiddeling een mogelijke oplossing zou kunnen zijn.

Tijdens het halfjaarlijkse werkbezoek van de Nationale ombudsman in november 2014 was een bemiddelingsgesprek gepland met verzoeker en vertegenwoordigers van het OLB. Daartoe hadden medewerkers van de Nationale ombudsman eerder gesprekken gevoerd met achtereenvolgend verzoekers broer, vertegenwoordigers van het OLB alsook verzoeker, zijn zuster en zijn advocaat.

In vervolg op zijn e-mail aan de Nationale ombudsman van 25 juli 2014 gaf verzoekers broer tijdens het gesprek met de Nationale ombudsman aan dat sinds 1995 bij het bouwrijp maken van hun erf (een klein huisje afbreken) de familie duidelijk had gemaakt dat het hun eigendom was. Hun moeder was daartoe op haar erf geweest. Zijn broer werd destijds opgepakt door de politie en vastgezet, omdat hij duidelijk wilde maken dat men van hun erf af moest. Zijn familie werd echter genegeerd. Hij vindt dat sprake was van machtsmisbruik, valsheid in geschrifte en fraude. Iedereen in de buurt wist dat het hun erf was. De familie wilde nog steeds dat men van hun grond af ging.

Tijdens een gesprek met medewerkers van de Nationale ombudsman op Bonaire op 17 november 2014 gaven verzoeker, zijn zuster en hun advocaat aan dat de erfpachters wisten dat de grond van de familie was, maar de erfpachters gingen gewoon door met bouwen. De erfpachters wilden destijds geen gesprek met verzoeker over hoe de zaak op te lossen. Het OLB heeft niet met de erfpachters gesproken over een oplossing/uitkoop. Verzoeker en zijn zuster bleven bij hun standpunt dat de erfpachters van hun terrein af moesten.

Tijdens een gesprek op 18 november 2014 met de eilandsecretaris, het hoofd van de afdeling JAZ en een R&O-medewerker werd aangevoerd dat de ontstane situatie de schuld was van het Kadaster en niet van het OLB. Het OLB zou het erfpachtcontract niet openbreken. Er was namelijk sprake van drie opeenvolgende erfpachters en het openbreken van het erfpachtcontract zou met hoge kosten gepaard gaan. Als mogelijke tegemoetkoming kwam aan de orde het betalen aan verzoeker van de door het OLB ten onrechte ontvangen canon. Het OLB wilde niet tegemoetkomen in de kosten van een rechtszaak tegen het OLB. De hoogte van deze kosten was onbegrensd en verzoeker had gefinancierde rechtshulp. Ook werd gedacht aan vergoeding van het getaxeerde verschil tussen bebouwde en onbebouwde grond.

Op 21 november 2014 vond het bemiddelingsgesprek plaats met verzoeker, zijn zuster, hun advocaat, de eilandsecretaris, het hoofd van de afdeling JAZ en een R&O-medewerker. Desgevraagd gaf het OLB aan dat het OLB niet had gesproken met de huidige erfpachter. OLB had verzoeker al grondruil en excuses aangeboden. Grondruil was niet interessant voor

verzoeker, want het door het OLB aangeboden stuk ligt ver van het perceel waarop verzoeker woont. Volgens verzoekers advocaat waren erfpachters niet te goeder trouw, want verzoeker had dat tegen hen gezegd dat de grond van hem was. Dat bleek ook uit een brief uit 1999. De eilandsecretaris zou de zaak verder bespreken met het bestuurscollege. De mogelijkheden waren: grondruil, erfpachters betrekken, financiële compensatie of arbitrage. Over twee tot drie weken zou hierover bericht volgen.

Op 16 december 2014 liet de advocaat van verzoeker de Nationale ombudsman weten dat zij niets meer hadden vernomen van het OLB.

Op 19 december 2014 mailde de medewerker van de Nationale ombudsman de eilandsecretaris het verzoek om vóór de kerst te berichten wat de stand zaken is met betrekking tot het standpunt van het bestuurscollege hoe het OLB verzoeker tegemoet kon komen. Diezelfde dag mailde de eilandsecretaris de Nationale ombudsman dat er nog geen besluit was genomen. Zij had afgesproken met de directeur R&O om in de tweede week van januari een advies in te dienen. Zij hoopte dan in de derde week van januari een besluit te hebben.

Op 2 februari 2015 berichtte het hoofd van de afdeling JAZ de Nationale ombudsman dat hij en een R&O-medewerker een gesprek hebben gehad met de huidige eigenaar van de woning over het recht van erfpacht. Hij stelde het huis te goeder trouw van de vorige eigenaar te hebben gekocht. Niemand had hem gewaarschuwd dat de eigendom aan een ander toebehoorde. Hij had gezegd dat hij slechts één keer met verzoeker had gesproken, maar niet over de problemen. Hij zei een goede relatie met de burens te hebben, althans hij ondervond geen problemen. Hij had naar eigen zeggen \$ 180.000 à \$190.000 voor de woning betaald. Hij heeft na aankoop de nodige verbeteringen aangebracht die aanzienlijke bedragen hadden gekost. Hij had ook het nodige uitgegeven voor de tuin. Hij gaf aan indien dit nodig was bereid te zijn aan een verhuizing mee te werken, mits hij eigenaar werd van een gelijkwaardige woning. Er zou een taxatie van de herbouwwaarde dienen plaats te vinden en hij diende grond te krijgen om elders te kunnen bouwen.

Op 3 maart 2015 vroeg de Nationale ombudsman het OLB per e-mail wanneer de vergadering was gepland, waarin het bestuurscollege een beslissing zou nemen naar aanleiding van het advies.

Tijdens het halfjaarlijkse werkbezoek aan Bonaire van 9 tot en met 13 maart 2015 bestond niet de mogelijkheid voor de medewerkers van de Nationale ombudsman om, zoals inmiddels gebruikelijk was, met de eilandsecretaris, de directeur R&O en het hoofd van de afdeling JAZ te spreken: als gevolg van de eilandsraadsverkiezingen in de week erop was de agenda van de eilandsecretaris te vol. Daarvoor in de plaats zond de Nationale ombudsman haar een overzicht van lopende/actuele zaken, waaronder die van verzoeker met daarbij het verzoek zo spoedig mogelijk te berichten over de stand van zaken. Wel spraken zij op 12 maart 2015 verzoeker over de stand van zaken.

Op 24 maart 2015 berichtte het hoofd van de afdeling JAZ de Nationale ombudsman dat het hoofd van de afdeling Financiën was verzocht hem in deze zaak te ondersteunen. Deze had inmiddels het dossier doorgenomen en een voorzet gemaakt voor een advies aan het

bestuurscollege, wat zij eerst nog moesten bespreken. Wanneer het advies daarna in het bestuurscollege behandeld zou worden, kon hij niet inschatten.

Op 1 juli 2015 opende de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

Het OLB schreef de Nationale ombudsman en de advocaat van verzoeker op 10 juli 2015 dat was gebleken dat in 1995 het eigendom van de betreffende grond niet was gekadastraard. Ten tijde van het uitgeven van de erfpacht op het perceel was haar eigendom dus niet zichtbaar op de kadastrale kaarten. Het Eilandgebied Bonaire (EGB) kon daarom rechtsgeldig ervan uitgaan dat dit perceel in eigendom van het EGB was en dat het daarom mogelijk was om een erfpacht daarop uit te geven.

In de periode 1999-2001 heeft het EGB getracht de ontstane situatie af te handelen. Destijds is er sprake geweest van een mogelijke grondruil, waarvoor verzoekers moeder akkoord heeft gegeven. Het EGB kon toen, en het OLB kan nog steeds, ervan uitgaan dat zij als eigenaar van het perceel heeft ingestemd met het ruilen tegen een ander perceel. Een besluit hiertoe is destijds genomen en toen is er ook opdracht aan de taxateurs gegeven om beide gronden te taxeren. Waarom dit verder niet is afgehandeld kan het OLB niet meer achterhalen.

Verzoeker, handelend namens de erfgenamen, eist de terug levering van het perceel. Tegemoetkoming aan deze eis zou met zich meebrengen dat het huis dat nu op het terrein staat op kosten van het OLB afgebroken moet worden. Daarnaast zou het OLB de huidige erfpachter en bewoner een nieuw stuk grond moeten aanbieden en de bouw van een gelijkwaardig huis moeten bekostigen. Verzoeker heeft tot nu toe niet duidelijk gemaakt of en welke schade hij zou lijden, als het terrein aan de familie niet wordt terug geleverd en in plaats daarvan eigendom zou verkrijgen over een ander vergelijkbaar perceel. Wat wel duidelijk is, is dat de consequenties van het bewerkstelligen van de eis van verzoeker een last voor het OLB zou opleveren die ver boven de eventueel geleden schade van verzoeker uitkomt. Tegemoetkomen aan deze eis zou daarom een disproportioneel en onredelijk beroep op publieke middelen met zich meebrengen.

Gelet op de voorgenoemde punten, vond het OLB het niet redelijk om van hen te verlangen dat het stuk grond wordt terug geleverd. Het OLB is van mening dat het akkoord van verzoekers moeder nog steeds geëffectueerd kan worden en dat de grondruil de meest redelijke oplossing voor deze kwestie is. Om de ontstane situatie zo snel mogelijk op te lossen ziet het OLB alleen de volgende twee mogelijkheden:

a) Het OLB is bereid het proces voor de grondruil voort te zetten. In dit geval biedt het OLB de erfgenamen nog steeds het andere perceel aan, dat in al die jaren vrij gehouden is voor dit doel. Uit coulance voor het langdurig voortduren van deze situatie, is het OLB bovendien bereid aan de erfgenamen:

- de canons die voor de erfpacht door het OLB tot heden zijn geïnd, te betalen;
- de gemaakte kosten voor juridische ondersteuning te vergoeden, tegen indiening van originele facturen van de advocaten die in deze kwestie aantoonbaar betrokken zijn geweest.

Zowel de afwikkeling van de grondruil, als de betaling van voorgenoemde bedragen zullen via de tussenkomst van een notaris plaatsvinden.

b) Indien optie a niet wordt geaccepteerd, stelde het OLB voor om de huidige prijs van het bedoelde stuk grond in onbebouwde staat aan de erfgenamen te betalen. Deze prijs zal worden

bepaald op basis van een onafhankelijke taxatie die zal worden gedaan in opdracht en op kosten van het OLB. De prijs zal gedeponeed worden bij een notaris voor verdere afwikkeling.

Het OLB betreurde ten zeerste dat deze situatie zich zo lang had voortgesleept. Het OLB vertrouwde op het begrip van verzoeker en dat de geboden mogelijkheden een goede stap in de richting van een definitieve afwikkeling zijn.

De advocaat van verzoeker kan zich niet vinden in dit voorstel. Anders dan het OLB is het in de optiek van verzoeker wel redelijk van het OLB te verlangen dat het stuk grond wordt terug geleverd. Verzoeker en hiervoor zijn moeder zijn al jarenlang bezig met het aan het licht brengen van het onrecht wat zich met betrekking tot hun perceel heeft voorgedaan. Deze strijd heeft zijn aanvang van ver voor de bebouwing van het terrein. Het is aan het OLB te wijten dat teruglevering thans de kosten met zich mee zal brengen als verwoord in het schrijven van het OLB. Verzoeker mag hier niet de dupe van worden.

Klacht 2 Duikvergunning

Na overleg met de directie Ruimte en Ontwikkeling (R&O) van het OLB diende verzoekster, een vertegenwoordigster van een resort op 22 februari 2012 een aanvraag in voor een duikvergunning. Op 3 april 2012 volgde de ontvangstbevestiging. Zij vernam per e-mail dat deze aanvraag met positief advies was doorgezonden naar het bestuurscollege. Reactie bleef vervolgens uit. Zij heeft op 29 mei 2012 een rappel gestuurd aan het bestuurscollege en ook naar een medewerker van R&O. Een en ander zou liggen bij het hoofd Juridisch en Algemene Zaken (JAZ) met wie zij geprobeerd heeft contact te krijgen, wat moeilijk lukte.

In een brief van 3 juli 2013 aan het bestuurscollege schreef verzoekster dat zij van het hoofd JAZ had begrepen dat aan alle voorwaarden was voldaan en dat er geen beletsel zou zijn haar de vergunning te verlenen. Ook zou er sprake zijn van het opheffen van het moratorium inzake duikvergunningen.

Uiteindelijk is er in augustus 2013 een gesprek geweest tussen de uitvoerder van de diveshop, zichzelf en voornoemd hoofd. Deze gaf toen aan dat er geen probleem was, althans dat hij niet snapte waarom de vergunning niet werd afgegeven.

Op een herinnering aan het OLB van 3 november 2013 kwam alleen een bevestiging van ontvangst van 18 november 2013. Op een laatste rappel van verzoekster van 6 januari 2014 december volgde de ontvangstbevestiging op 13 januari 2014.

Toen verzoekster zich op 12 februari 2014 wendde tot de Nationale ombudsman, waren er sindsdien geen ontwikkelingen geweest. Op 17 februari 2014 was er weer een afspraak met het hoofd JAZ. In dat gesprek gaf het hoofd JAZ te kennen dat het verlenen van de duikvergunning geen probleem zou moeten zijn en hij zou zorgen dat het op 5 maart 2014 ter bespreking bij het bestuurscollege kwam. Toen verzoekster na die datum hierover contact opnam, liet hij weten hierover nog te gaan overleggen met voornoemde R&O-medewerker. De zaak zou daarna eind van die week (14 maart) naar het bestuurscollege kunnen. Op 20 maart 2014 zei het hoofd JAZ dat hij in de daaropvolgende week de zaak zou inbrengen tijdens een vergadering van R&O en de Commissie marien milieu. Daarna pas ging de aanvraag naar het bestuurscollege. Net als verzoekster snapte de voornoemde RO-medewerker niet waarom een en ander zo lang duurde, zo schreef verzoekster de Nationale ombudsman.

Op 12 april 2014 mailde verzoekster de Nationale ombudsman dat zij de afgelopen weken herhaaldelijk had geprobeerd uitsluitel te krijgen van het hoofd JAZ. Hij was echter niet bereikbaar of net weg en belde niet terug, als dat was afgesproken.

In haar e-mail van 16 april 2014 gericht aan het hoofd JAZ refereerde verzoekster aan het gesprek van 17 februari. De R&O-medewerker had niets vernomen van het hoofd JAZ. Het lukte verzoekster niet om het hoofd JAZ te bereiken. Indien verzoekster niet alsnog een duikvergunning zou ontvangen, zou een eerdere kwestie over het recht op de duikvergunning (een stilgelegde procedure met het OLB in de hoop die kwestie anders te kunnen op lossen dan via juridische procedures) worden opgepakt, schreef zij. Verzoekster vroeg hem of zij als datum 10 juni 2014 met hem kon afspreken om de vergunning in ontvangst te nemen.

Op 21 april 2014 mailde het hoofd JAZ verzoekster via een viertal e-mailadressen verzoekster als volgt. In verband met de drukte rondom de feestdagen had hij niet eerder kunnen reageren, waarvoor hij zijn excuses aanbood. Hij had inderdaad toegezegd dat de vergunning begin maart dat jaar rond zou zijn, althans dat hij zich hiervoor zou inzetten. Het gesprek met de R&O-medewerker en andere bij de vergunningverlening betrokken instanties had inmiddels plaatsgevonden en de directie R&O had inmiddels gezamenlijk met de afdeling JAZ geadviseerd aan het bestuurscollege om voor het vestigen van duikscholen een geheel nieuw beleid vast te stellen. Dit advies was de week daarvóór aan het bestuurscollege aangeboden. Hij ging er dan ook vanuit dat ook de vergunning binnen afzienbare tijd realiteit zal zijn. Een afspraak op 10 juni 2014 was volgens hem dan ook mogelijk.

Op 25 april 2014 legde de Nationale ombudsman de klacht van verzoekster voor aan het OLB met het verzoek binnen twee weken aan te geven wat de oorzaak/reden van was dat nog niet was beslist op de aanvraag, in hoeverre verzoekster op de hoogte was gehouden van de voortgang en wanneer op de aanvraag zou worden beslist.

Nadat verzoekster de Nationale ombudsman had gevraagd om de stand van zaken heeft de Nationale ombudsman diezelfde vraag op 23 mei 2014 voorgelegd aan het OLB. Dezelfde dag verzocht het OLB de Nationale ombudsman om uitstel van beantwoording met twee weken. De directie R&O was nog bezig deze klacht te onderzoeken en de beantwoording af te ronden, waarvoor zij meer tijd nodig had. Met dit verzoek stemde de Nationale ombudsman in.

Op 23 juni 2014 verzocht de Nationale ombudsman het OLB die week te berichten over de stand van zaken. Op 27 juni 2014 stelde de Nationale ombudsman zijn vragen aan het OLB ook rechtstreeks aan het hoofd JAZ.

Het hoofd JAZ berichtte de Nationale ombudsman op 1 juli 2014 als volgt. De reden dat nog niet was beslist op de aanvraag was dat het bestuurscollege ambtelijk geadviseerd was het beleid voor wat betreft vergunningen voor duikscholen te herzien en al anticiperend hierop een aantal vergunningen te verlenen. Naar aanleiding van dit advies was echter verzocht aan onder andere de afdeling JAZ om op korte termijn dit nieuwe beleid te concretiseren en in een conceptregelgeving vast te leggen. De beslissing op verzoeken voor duikvergunningen werden hierop aangehouden. De afspraak van 10 juni 2014 was niet doorgegaan, althans hieraan was van de zijde van verzoekster geen vervolg gegeven. Het hoofd van de afdeling JAZ had van zijn zijde verzuimd verzoekster te informeren over de wens dat er eerst een voorstel voor regelgeving aan het bestuurscollege aangeboden diende te worden. Wanneer op de aanvraag zou worden beslist kon hij niet aangeven. Er werd met behulp van een externe consultant in overleg met vertegenwoordigers van de duikbranche gewerkt aan conceptregelgeving, waarbij ook om input was verzocht van STINAPA als beheerder van het onderwaterpark. De afspraak intern was dat dit 4 juli 2014 gereed zou zijn. Daarna was het de bedoeling om dit op korte termijn, althans voor het vertrek van de externe consultant op 9 juli toe te lichten aan de verantwoordelijke gedeputeerde of het bestuurscollege. Indien het bestuurscollege akkoord ging met de voorstellen, kon de vergunning verleend worden.

Op 3 juli 2014 mailde verzoekster de Nationale ombudsman dat zij geen enkele e-mail had ontvangen van het hoofd JAZ, niet die van 21 april en ook geen e-mail over een afspraak. Misschien was er een fout in het e-mailadres. Verder schreef zij dat er destijds in 2012 richting

het bestuurscollege positief was geadviseerd over de aanvraag. Op dat moment was er nog geen sprake van veranderend beleid inzake het toekennen van de vergunningen. Het terrein had indertijd op basis van nog oudere regels al een vergunning. Er is toen discussie geweest over wie het recht had op die vergunning. Daarna heeft verzoekster op advies van R&O een nieuwe aanvraag ingediend die voldeed aan nieuwe (strengere) regels. In een vorig contact met het hoofd JAZ was sprake van een discussie over de vergunningen, maar of er een moratorium zou komen of niet, in beide gevallen zou verzoekster de vergunning krijgen. Verzoekster wachtte nu al ruim twee jaar op een beslissing. Het leek haar niet terecht dat, terwijl zij een aanvraag had ingediend op basis van de regelgeving in 2012 zij nu moest afwachten op nieuwe regelgeving.

Op 14 juli 2014 legde de Nationale ombudsman de reactie van verzoekster voor aan het OLB en stelde daarbij aanvullend vragen over de regelgeving en gevolgen daarvan voor de vergunningverlening.

Na een rappel van 31 juli 2014 reageerde het hoofd JAZ op 4 augustus 2014 als volgt. Op 21 april 2014 had hij als reactie op een eerdere e-mail van verzoekster een e-mail gestuurd naar vier verschillende adressen en had hij geen foutmelding ontvangen. Verder was er een positief advies voor wat betreft de aanvraag, maar in dit advies werd verwezen naar het moratorium voor duikscholen. Naar aanleiding hiervan had het bestuurscollege niet beslist op het advies, maar was het advies geretourneerd voor nader advies inzake het wel of niet bestaan van het moratorium. Helaas voor verzoekster en enkele andere aanvragers bestond over deze vraag intern geen overeenstemming. De vraag van de Nationale ombudsman wat het OLB weerhield om vanaf 2012 binnen de termijnen te beslissen op de aanvraag op grond van de toen en mogelijk nu nog steeds geldende regelgeving, was juist het probleem. Immers met de invoering van de Wet vestigingsregeling BES was de grondslag voor het eilandsbesluit waarop het moratorium gebaseerd vervallen en daarmee (een deel van) het kader om de duikbranche te reguleren. Een tijdelijke vergunning was geen optie, althans is niet overwogen. Er was sprake van een patstelling die inmiddels is verholpen. De nieuwe regeling is niet gunstiger of ongunstiger. Het bevat voor een deel bestaande regelingen en voor een deel nieuwe bepalingen die de kwaliteit van de duikbedrijven dienen te waarborgen en om hinder en gevaar en schade voor het marien milieu te voorkomen. In plaats van een vergunningstelsel is het de bedoeling om met algemeen geldende voorwaarden te komen ter beperking van mogelijke schade, hinder en ter bevordering van de veiligheid. Voor zover dit nieuwe voorwaarden zijn, zullen de gevestigde duikbedrijven gedurende een periode in staat gesteld worden aan de nieuwe situatie te voldoen.

Er was inmiddels een conceptnotitie met een voorstel voor een nieuw beleid voor duikscholen en een conceptbesluit voor een nieuwe regeling voorgelegd aan het bestuurscollege. Dit is op 8 juli 2014 gepresenteerd aan het bestuurscollege. De presentatie heeft overigens aanleiding gegeven om de beleidsnotitie aan te passen. Indien het bestuurscollege met de aangepaste notitieakkoord gaat is het de bedoeling om een inspraakronde te houden voor de duikbedrijven en de andere belanghebbenden zoals STINAPA. Er had overigens al overleg plaatsgevonden met vertegenwoordigers van de duikbranche. Zij hadden toegezegd door middel van een position paper te reageren. Zodra het bestuurscollege akkoord ging met het definitieve voorstel kon hij nader informeren over de stand van zaken van de vaststelling van het nieuwe beleid. In verband met een aantal lopende juridische procedures zou hij het bestuurscollege overigens

adviseren vooruitlopend op de vaststelling hiervan een aantal vergunningen te verlenen. Hij zou dan eveneens de positie van verzoekster onder de aandacht brengen.

In reactie daarop stelde de Nationale ombudsman op 12 augustus 2014 het OLB een aantal vragen over de maximale beslistermijn van acht weken uit de Wet vestiging bedrijven BES, de planning van de inspraakronde en het definitieve voorstel en over de lopende juridische procedures.

Op 16 augustus 2014 liet verzoekster de Nationale ombudsman en het hoofd JAZ weten dat zowel zij als de andere adressanten aan wie de e-mail ook gericht was, deze e-mail niet hadden ontvangen. Verder kende de aanvraag van de duikvergunning een voorgeschiedenis. Zij noemde daarbij een JAZ-medewerker, die daar ook van af wist. In 2004 had de projectontwikkelaar van het resort een duikvergunning voor het resort aangevraagd. Deze werd toen toegekend aan de beheerstichting van het resort. Ten tijde waren er fricties tussen de projectontwikkelaar en de beheerstichting. Mede daarom ging de projectontwikkelaar in beroep, herzag het bestuurscollege het besluit en verleende een duikvergunning aan de projectontwikkelaar (ten behoeve van het resort). Met deze beslissing ging het toenmalige bestuur van het resort niet akkoord en startte een rechtszaak. Deze was nog gaande toen verzoeksters partner in 2007 overleed. Na zijn overlijden heeft verzoekster gevraagd deze rechtszaak tijdelijk aan te houden. Daarna is met het bestuur van het resort overeengekomen dat het belangrijkste was een duikvergunning te krijgen op naam van het resort. In de gesprekken die in de daarop volgende jaren volgden was besloten:

- een nieuwe vergunning aan te vragen, omdat dat waarschijnlijk de snelste en eenvoudigste weg was (op advies van R&O);
- de gerechtelijke procedure tijdelijk stop te zetten, totdat daar duidelijkheid over was.

Er was volgens verzoekster dus al sprake van een verleende vergunning. Nu het aanvragen van een nieuwe (vervangende) vergunning voor hetzelfde terrein met zoveel obstakels gepaard gaat, kan de afgegeven vergunning dan niet overgedragen worden aan het resort, zo vroeg verzoekster zich af.

Op 31 augustus 2014 mailde het hoofd JAZ de Nationale ombudsman dat hij niet echt op de hoogte was van de voorgeschiedenis. De door verzoekster genoemde medewerker handelde als secretaris van de bezwarencommissie deze kwesties af. Hij had inmiddels een andere betrekking aanvaard en was niet meer werkzaam bij JAZ. Verzoeksters suggestie om een eerder verstrekte vergunning over te dragen aan het resort, zou hij bespreken met de R&O-medewerker die verantwoordelijk was voor het verlenen van de vergunning. Dergelijke vergunningen waren echter persoonlijk en niet overdraagbaar. Inmiddels had het bestuurscollege positief beslist op een beleidsnotitie en conceptregelgeving voor de duiksector. Deze was al aan bedrijven uit de sector aangeboden. Naar aanleiding van dit besluit was hij van plan op korte termijn de aanvraag van verzoekster wederom aan het bestuurscollege aan te bieden.

Verder betrof de vergunning geen vestigingsvergunning, maar een vergunning op grond van de Eilandsverordening Natuurbeheer Bonaire. Dat een bedrijf een vestigingsvergunning op grond van de Wet vestiging bedrijven BES kreeg, betekende nog niet dat andere vergunningen tevens verstrekt werden. De problemen in deze kwestie waren echter ontstaan doordat - voordat de Wet vestiging bedrijven BES gold - er ter uitvoering van de Eilandsverordening Vestigingsregeling Bedrijven Bonaire een moratorium gold voor duikbedrijven. Nieuwe

bedrijven, tenzij deze verbonden waren aan accommodaties van een bepaalde omvang, kregen geen vestigingsvergunning. Het resort voldeed aan deze eis, maar de kwestie van het al dan niet meer van kracht zijn van het moratorium had vergunningverlening in de weg gestaan. Nu consensus was bereikt over de vraag dat geen beroep gedaan kon worden op een moratorium, ontstond behoefte aan toetsingsgronden voor de aanvragen van vergunningen op grond van de Eilandsverordening Natuurbeheer Bonaire.

Het bestuurscollege was op 29 augustus akkoord gegaan met de beleidsnotitie en de conceptregeling. Beide stukken zullen in het kader van de inspraakprocedure ter inzage worden gelegd. Indien de reguliere termijn conform de Inspraak verordening Bonaire werd gehanteerd, dan zou de termijn acht weken bedragen. Het hoofd JAZ was overigens van plan om de aanvraag opnieuw voor te leggen aan het bestuurscollege onder verwijzing naar het nieuwe beleid. De uitkomst van de inspraak behoefde naar zijn mening vergunningverlening niet in de weg te staan. De eerder door hem genoemde juridische procedures hadden betrekking op de vraag of er wel of niet sprake is van een moratorium. Eerdere aanvragen van deze aanvrager waren met een beroep op het moratorium afgewezen. Inmiddels waren in deze drie procedures de betreffende vergunningen verleend.

Verzoekster liet op 3 november 2014 weten dat er inmiddels vier nieuwe duikvergunningen waren afgegeven aan (nieuwe) bedrijven. Zij wist niet waar zij aan toe was. Zij had alle regels en instructies die golden opgevolgd en zij vond het bizar dat er na zoveel tijd nog steeds geen duidelijkheid gegeven kon worden.

Tijdens het halfjaarlijkse werkbezoek aan Bonaire spraken medewerkers van de Nationale ombudsman op 18 november 2014 over de zaak met de eilandsecretaris, het hoofd R&O en het hoofd JAZ. Toegezegd werd dat rond 5 december 2014 de duikvergunning (onder voorwaarden) zou worden verstrekt. Gelet op deze toezegging en uitgaande dat een en ander voortvarend zou worden opgepakt, sloot de Nationale ombudsman (voorlopig) het dossier.

Op 17 december 2014 mailde verzoekster de Nationale ombudsman dat zij nog steeds in afwachting was van enige reactie vanuit OLB. Op 6 januari 2015 mailde verzoekster de Nationale ombudsman dat zij geen enkel bericht had ontvangen van het OLB en verzocht om heropening van haar dossier.

Op 22 januari 2015 verzocht de Nationale ombudsman per e-mail het OLB te berichten over de stand van zaken. Op 26 januari 2015 sprak en mailde de medewerker van de Nationale ombudsman met de eilandsecretaris over de voortgang. Op 28 januari 2015 verzocht de eilandsecretaris het hoofd R&O haar te informeren over de stand van zaken.

Tijdens het halfjaarlijkse werkbezoek aan Bonaire in maart 2015 spraken de medewerkers van de Nationale ombudsman niet zoals inmiddels gebruikelijk met de eilandsecretaris, het hoofd R&O en het hoofd JAZ, omdat als gevolg van de eilandsraadsverkiezingen de agenda van de eilandsecretaris vol was. Daarvoor in de plaats zond de Nationale ombudsman het OLB een overzicht van lopende zaken, waaronder die van verzoekster met daarbij het verzoek zo spoedig mogelijk te berichten over de stand van zaken. Wel spraken zij met de gezaghebber. In dat gesprek hebben zij hun zorg geuit over het niet (tijdig) reageren door het OLB, met name bij zaken die betrekking hebben op de directie R&O. De gezaghebber deelde deze zorg.

Het OLB liet de Nationale ombudsman op 24 maart 2015 het volgende weten. Na de vergunningverlening aan drie procederende duikscholen hadden twee van deze duikscholen wederom een procedure aangespannen, omdat zij het met de vergunningsvoorwaarden niet eens waren. Als gevolg hiervan was de vergunningverlening tijdelijk aangehouden. Inmiddels was op 13 februari 2015 in deze twee zaken vonnis gewezen, waarbij het beroep van beide duikscholen was afgewezen. De vergunningverlener van R&O had een aanvang gemaakt om de nog resterende aanvragen af te handelen. Het hoofd JAZ had met hem afgesproken dat de zaak van verzoekster hiervan onderdeel uitmaakte. Hij verwachtte dat dit binnen korte termijn (binnen enkele weken) afgehandeld kon zijn.

Op 22 april 2015 mailde verzoekster de Nationale ombudsman dat zij bericht had gekregen van de R&O-medewerker dat hij onder andere haar duikvergunningsdossier had gekregen om af te handelen. Hij had dit bestudeerd, maar hij had nog enkele vragen die verzoekster pas na de jaarvergadering van de beheerstichting op 26 april 2015 kon beantwoorden.

Bij brief van 1 mei 2015 informeerde verzoekster de R&O-medewerker over de voorgeschiedenis en beantwoordde een aantal specifieke vragen.

Op 1 juli 2015 opende de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

Bij besluit van 17 juli 2015 is de duikvergunning verleend.

Op 30 juli 2015 schreef het bestuurscollege de Nationale ombudsman het verloop in deze kwestie betreuren, die geheel buiten toedoen van verzoekster was ontstaan. Dit verloop werd echter mede bepaald door de diverse door derden aangespannen procedures inzake te verlenen duikvergunningen en de voorwaarden waaronder deze verstrekt kunnen worden. Verzoekster heeft hierdoor onnodig lang moeten wachten. Gelukkig kon verzoekster wel tijdens die periode, de gewenste duikactiviteiten laten plaatsvinden bij en direct naast het resort gelegen duikbedrijf. Er heeft zich derhalve geen situatie voorgedaan waarbij als gevolg van het uitblijven van de verzochte vergunning schade is geleden door de aanvrager.

De oorspronkelijke aanvraag was primair gericht om de activiteiten van het al in operatie zijnde naast het resort gelegen duikbedrijf te voorzien van een vergunning. Dit filiaal kon op basis de oude regeling, niet zelfstandig een vergunning krijgen. In overleg met klager en vertegenwoordigers van dat bedrijf is inmiddels afgesproken dat voor de activiteiten van het naast het resort gelegen filiaal, net als voor nog drie andere filialen van dat duikbedrijf, een vergunning is aangevraagd. In de brief van 1 mei 2015 heeft verzoekster verzocht om naar aanleiding van de oorspronkelijke aanvraag een vergunning te verkrijgen voor het resort zelf. Het oorspronkelijke verzoek is middels het verlenen van de duikvergunning op 15 juli 2015 afgehandeld. De vergunning kent een geldigheidsduur van 5 jaar. Dit is een gebruikelijke geldigheidstermijn voor dergelijke vergunningen.

De contactmomenten met verzoekster zijn vermeld in het verslag van bevindingen. Sinds de brief van verzoeker 1 mei 2015 aan een OLB-medewerker zijn er de navolgende contact momenten geweest. Verzoekster heeft per mail bericht van 26 mei 2015 aan de medewerker om een overleg verzocht. Dit overleg heeft plaatsgevonden op 12 juni 2015, waarbij het verdere verloop van de vergunningverlening is besproken. Per mailbericht van 16 juni 2015 heeft

verzoekster de medewerker bedankt voor het gesprek en om nadere informatie verzocht die verstrekt is per mail van 17 juli 2015. Gelet op het bovenstaande is sinds 27 maart 2015, verzoekster continu geïnformeerd geweest.

Klacht 3 Grondruil

Op 7 januari 2009 verzochten verzoekster en haar (inmiddels overleden) echtgenoot het OLB om grondruil. De ontvangst van hun brief werd bevestigd op 26 maart 2009.

Bij brief van 6 juni 2014 schreef de advocaat van verzoekster het bestuurscollege dat na meer dan vijf jaar de kwestie niet was afgewikkeld en dat zijn cliënte op de ontvangstbevestiging na niets van het bestuurscollege had vernomen. Wel had zijn cliënte over de jaren heen van tijd tot tijd informeel ambtelijke informatie over de status van de behandeling van het verzoek ingewonnen. Deze informele informatie verschafte een redelijk duidelijk beeld van de enorme vertraging, waarmee het verzoek steeds werd behandeld en van de misinformatie die zijn cliënte daarbij diverse keren met name door de afdeling Domeinbeheer heeft moeten ondergaan, zo schreef de advocaat. Het was verzoekster inmiddels bekend dat het bestuurscollege zou worden geadviseerd om in deze zaak aan het College financieel toezicht (Cft) toestemming te vragen voor de grondruil. Het verzoek werd blijkbaar beschouwd als een verzoek om grondruil annex verkoop. Volgens de advocaat werd ten onrechte toestemming van het Cft gevraagd. Er was immers sprake van grondruil en niet van aankoop van een onroerende zaak van het OLB. Het onnodig vragen van toestemming zou nog meer vertraging opleveren. Namens zijn cliënte verzocht hij het bestuurscollege om het nodige te (doen) verrichten, opdat deze grondruil op heel korte termijn kon worden gerealiseerd. Op zijn brief volgde een ontvangstbevestiging van 10 juni 2014.

Op 4 augustus 2014 verzocht de advocaat per e-mail de verantwoordelijk deputeerde om aandacht voor de zaak. In een brief van 20 augustus 2014 schreef de advocaat het bestuurscollege dat hij op zijn brief van 6 juni 2014 geen inhoudelijke reactie had ontvangen. Hij verzocht met spoed de gewenste inhoudelijke reactie. Bij uitblijven hiervan binnen twee weken na zijn brief zou hij de zaak voorleggen aan de Nationale ombudsman. Hierop volgde op 8 september 2014 een ontvangstbevestiging van het bestuurscollege.

Blijkens een memo van de advocaat had een medewerker van de afdeling Financiën rond 18 november 2014 tegen de advocaat gezegd dat de afdeling Juridische en Algemene Zaken (JAZ) had geadviseerd de zaak af te wikkelen met gesloten beurzen. Conform de wet moest het Cft over deze aangelegenheid adviseren. In de regel was zo'n advies na een week binnen. Ook moest het taxatierapport vanwege ouderdom (januari 2014) door een taxatiebedrijf worden geactualiseerd. Dit was een formaliteit. Vervolgens ging het geheel naar het bestuurscollege. Verwacht werd dat besluitvorming plaats zou vinden buiten de bestuurscollegevergadering om. De afwikkeling hoefde niet zolang meer op zich te laten wachten. De medewerker zou de advocaat op de hoogte houden.

Tijdens het halfjaarlijkse werkbezoek van medewerkers van de Nationale ombudsman aan Bonaire bezochten verzoekster en een vriendin van haar op 18 november 2014 het spreekuur. Het OLB was nog steeds niet overgegaan tot grondruil.

Op 10 december 2014 legde de Nationale ombudsman de zaak voor aan het OLB met het verzoek binnen twee weken aan te geven of het OLB inderdaad (nog) niet had gereageerd, wat daarvan de reden was, wat de stand van zaken is en wanneer het OLB verwachtte te gaan reageren. Op 12 januari 2015 zond de Nationale ombudsman een herinnering aan het OLB.

In een telefoongesprek en in een e-mail van 26 januari 2015 verzocht de Nationale ombudsman de eilandsecretaris om aandacht voor de voortgang van de zaak. Op 28 januari 2015 berichtte het OLB de Nationale ombudsman dat de zaak nog in behandeling is bij de afdelingen JAZ en Financiën. Bij e-mail van 9 februari 2015 verzocht ook de advocaat de eilandsecretaris om aandacht in de voortgang van de zaak.

Op 17 februari 2015 mailde het hoofd JAZ dat de afdeling Financiën prefereerde, voordat het advies naar het bestuurscollege gestuurd kon worden, om eerst het Cft te benaderen en het Cft te verzoeken een preadvies uit te brengen. Ook zou er gelet op het tijdsverloop nieuwe taxaties opgevraagd dienen te worden. Het Cft stelde zich op het standpunt dat het ook in het geval van ruiling goedkeuring diende te verlenen. Indien het bestuurscollege akkoord ging met voornoemd advies, was het de bedoeling dat verzoekster akkoord zou gegaan met de voorgestelde ruil en kon de eilandsraad benaderd worden.

Op 3 maart 2015 vroeg de Nationale ombudsman het OLB wat het tijdpad was, met andere woorden: wanneer het Cft werd benaderd, wanneer de nieuwe taxatie werd opgevraagd en wat de verwachting was dat een advies naar het bestuurscollege gestuurd kon gaan worden.

Tijdens het werkbezoek aan Bonaire spraken medewerkers van de Nationale ombudsman op 10 maart 2015 weer met verzoekster en haar vriendin over de stand van zaken. Tijdens dat werkbezoek spraken de medewerkers van de Nationale ombudsman niet zoals inmiddels gebruikelijk met de eilandsecretaris, het hoofd R&O en het hoofd JAZ: als gevolg van de eilandsraadsverkiezingen was de agenda van de eilandsecretaris vol. Daarin de plaats zond de Nationale ombudsman het OLB een overzicht van lopende zaken, waaronder die van verzoekster met daarbij het verzoek zo spoedig mogelijk te berichten over de stand van zaken. Op 13 maart 2015 spraken zij wel de gezaghebber. In dat gesprek hebben zij hun zorg geuit over het niet (tijdig) reageren door het OLB, met name bij zaken die betrekking hebben op de directie R&O. De gezaghebber deelde deze zorg.

Bij mail van 22 maart 2015 verzocht de vriendin van verzoekster de gezaghebber met klem om aandacht in de voortgang van de zaak.

Op 22 april 2015 mailde verzoeksters advocaat de Nationale ombudsman dat er nog steeds geen ontwikkelingen waren. Hij hoopte dat het Cft de urgentie van de zaak in zag, hoewel het Cft te laat schijnt te zijn benaderd door het OLB.

Op 1 juli 2015 opende de Nationale ombudsman formeel het onderzoek in deze zaak.

In reactie daarop schreef het OLB de Nationale ombudsman op 30 juli 2015 dat verzoekster op 7 januari 2009 een verzoek had ingediend voor grondruil. Taxatierapporten zijn opgevraagd en het verzoek van betrokkenen ging naar de afdeling Financiën voor goedkeuring. De afdeling Financiën constateerde dat de grondruil in waarde niet aan elkaar gelijk was aangezien de waarde van het toegekende perceel \$ 7.000 meer waard is dan het huidige perceel. Verzoekster werd van dit gegeven op de hoogte gesteld en aan haar werd gevraagd om dat bedrag te betalen voor het krijgen van het perceel te Belnem. Daarmee stemde verzoekster niet in. Verzoekster stelde zich op het standpunt dat er sprake is van grondruil en niet van verkoop van een domeingrond, alsook dat er geen mogelijkheid zou zijn geweest om op het huidige

perceel te mogen bouwen. Na meerdere gesprekken tussen directie R&O, afdeling JAZ en betrokkenen heeft de afdeling JAZ geadviseerd om deze zaak met gesloten beurs af te handelen. Na deze kwestie aan het Cft voor te leggen heeft deze het volgende standpunt ingenomen: "Vervreemding van bezittingen van Bonaire, op welke wijze dan ook, moet geschieden tegen marktconforme waarde en behoeft de goedkeuring van het Cft, op grond van artikel 10 Wet Financiën Openbare Lichamen BES. De vervreemding mag geen financieel nadeel opleveren voor het OLB. Ten aanzien van grondruil geldt dat het feitelijk een vervreemding van percelen door het OLB inhoudt, waarbij als tegenprestatie een ander perceel wordt geleverd".

Het vereiste van marktconform handelen zoals het Cft die stelt, heeft tot gevolg dat door het OLB te ontvangen perceel tenminste een gelijke, dan wel hogere waarde moet hebben dan het te vervreemden perceel. In het geval dat het te ontvangen perceel door het OLB een lagere waarde heeft kan alleen nadat goedkeuring door het Cft daartoe wordt verleend en nadat de verkrijgende partij het verschil in waarde betaald. De vertegenwoordiger van verzoekster was eind juli 2015 niet te bereiken wegens vakantie, aangezien aan verzoekster moet worden voorgelegd of zij alsnog instemt met de voorgestelde betaling door verschil in marktwaarde of dat er een ander stuk grond als ruilgrond moet worden aangewezen en worden voorgedragen aan verzoekster. De vertegenwoordiger van verzoeker was met vakantie tot en met 7 augustus 2015. Daarna zou een en ander met klaagster kunnen worden afgestemd.

Aangezien het Cft al een standpunt in deze kwestie heeft ingenomen hoeven er op dit moment geen nieuwe taxaties te worden uitgevoerd. Dat is aan de orde indien verzoekster bij haar besluit blijft om niet te willen (bij)betalen. Afhankelijk van de wens van verzoekster als het gaat om de twee mogelijkheden, grondruil met betaling dan wel grondruil van een andere stuk grond zonder betaling, kan een besluit na advisering door directie R&O naar verwachting binnen twee maanden worden verstuurd. Deze richttermijn hangt echter ook af van instemming en keuze van verzoekster.

Verzoekster is conform het verslag van bevindingen op de hoogte gehouden. Voor zover dat langer dan gewenst was, was helaas mede debet aan de onderlinge afstemming van het OLB met het Cft. Het OLB betreurt dat.

Klacht 4 Waterbuffer

Op 9 mei 2007 kreeg verzoeker een recht van erfpacht ter zake van een stuk grond. Verzoeker wilde dat stuk grond gebruiken voor de bouw van enkele woningen alsook om een kantoorpand te realiseren. Bij brief van 13 november 2007 liet verzoeker weten dat hij niets meer had vernomen van de Dienst Ruimtelijke ordening en beheer (DROB) op zijn inmiddels gewijzigde bouwplannen en vroeg hij hen om een reactie.

Op 29 november 2007 vond er op initiatief van verzoeker een gesprek plaats met de directeur van DROB van het toenmalige eilandgebied Bonaire over de nadere invulling van de bouwplannen. Tijdens een gesprek op 28 januari 2008 werd verzoeker erover geïnformeerd dat zijn verzoek om wijziging van de bouwplannen (een zogenaamde 'doelwijziging') op dat moment nog in behandeling was, omdat het bewuste perceel grond nabij een waterbuffer zou liggen. Verzoeker was op de hoogte gesteld dat eerst de exacte grens van de waterbuffer in kaart gebracht moest worden en dat daarna het overleg over de gewijzigde bouwplannen hervat zouden worden.

Op 6 februari 2008 schreef verzoeker een brief aan het bestuurscollege van het eilandgebied Bonaire met het verzoek om een reactie op zijn gewijzigde bouwplannen.

Op 7 maart 2008 liet het bestuurscollege weten dat er een complicatie aan de orde bleek te zijn inzake de ligging van het terrein. Inmiddels was gebleken dat het perceel dat aan verzoeker in erfpacht was gegeven in zijn geheel was gelegen in het waterbuffergebied. Het is van algemeen belang voor het eiland dat een dergelijk natuurgebied wordt beschermd, omdat het zorgt voor de opvang van (regen)water van het gehele achterliggende gebied. Daarnaast dienen de natuurwaarden van de waterbuffer beschermd te worden, zo liet het bestuurscollege verder weten. Het perceel werd daarop ingetrokken en de bouwplannen van verzoeker konden niet ten uitvoer worden gebracht. Het bestuurscollege bood verzoeker de mogelijkheid aan om tot terreinruil over te gaan. Verzoeker zou dan een ander perceel toegewezen krijgen waarop wél gebouwd zou mogen worden.

Bij brief van 10 maart 2008 liet verzoeker weten het standpunt van het bestuurscollege onbegrijpelijk te vinden. Hij stelde voor om met elkaar daarover in gesprek te gaan. Dat gesprek heeft ook plaatsgevonden en is er gesproken over een erfpachtsruil.

Op 7 september 2008 liet verzoeker per brief aan het bestuurscollege weten dat hij op dat moment niets meer had vernomen over de terreinruil. Hij wilde graag een reactie ontvangen om de kwestie af te kunnen wikkelen en aanstalten te maken met de uitvoering van de bouwplannen.

Op 26 september 2008 ontving verzoeker een reactie van het eilandgebied Bonaire. Verzoeker werd meegedeeld dat de advisering van DROB over de terreinruil was afgerond en dat de stukken in procedure waren gebracht voor bestuurlijke besluitvorming.

Op 31 maart 2009 schreef het eilandsgebied dat het verzoeker op de hoogte zou houden van de verdere afwikkeling.

Op 24 augustus 2009 was de kwestie nog steeds niet afgerond. Verzoeker liet het eilandgebied weten hen aansprakelijk te stellen voor de schade die verzoeker leed doordat hij nog steeds niet kon beginnen met de uitvoering van bouwplannen. Er werd verzocht zo snel mogelijk duidelijkheid te geven over de terreinruil.

Op 9 november 2009 liet verzoeker in een brief aan het eilandsgebied weten dat hij nog steeds geen reactie had mogen ontvangen. Opnieuw werd verzocht zo snel mogelijk duidelijk te geven over de terreinruil.

In de tussentijd werd verzoeker wel gehouden om belasting te betalen over het stuk grond. Daar was hij het niet mee eens, omdat het erfpachtsperceel waarop de aanslag betrekking had een waarde van nihil heeft; er mocht immers niet op gebouwd worden omdat het in een waterbuffergebied lag. Ten aanzien van erfpacht- en grondbelasting had het openbaar lichaam Bonaire (OLB) bepaald dat de aanslagen dan ook tot 'nihil' verminderd moesten worden. Maar voor wat betreft de vastgoedbelasting had verzoeker met de Belastingdienst Caribisch Nederland meer problemen. Over de jaren 2011, 2012 en 2013 werd hij voor ruim \$ 9.500 aangeslagen voor het betalen van vastgoedbelasting voor het bewuste stuk grond. Verzoeker heeft om die reden elk jaar bezwaar aangetekend tegen de jaarlijkse aanslagen. Ondanks het (steeds) schrijven van bezwaarschriften werd hem in 2014 door de Belastingdienst Caribisch Nederland een invorderingsmaatregel opgelegd.

Uit zijn brief van 3 november 2010 gericht aan het OLB blijkt dat het verzoeker was verboden om zijn bouwplannen te verwezenlijken omdat het beschermd gebied zou betreffen, maar dat er nog steeds geen sprake was dat verzoeker een ander perceel toegewezen zou krijgen.

Verzoeker diende hierover op 18 augustus 2014 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij stelde dat hij door het toedoen en handelen van het OLB veel schade geleden; hij kon immers niet beginnen met de uitvoering van de bouwplannen. Hij verzocht de Nationale ombudsman om rechte trekken van deze situatie en hij hoopte alsnog een ander erfpacht perceel toegewezen te krijgen.

Op 18 november 2014 besprak de Nationale ombudsman deze kwestie met het OLB tijdens het werkbezoek op Bonaire. Daarbij werd gevraagd wat de stand van zaken was en of er op korte termijn een oplossing mogelijk was. Ook werd de kwestie rondom de vastgoedbelasting besproken. Uit het overleg kwam naar voren dat het OLB het erover eens was dat het een en ander in het voordeel van verzoeker opgelost diende te worden. De Nationale ombudsman werd de toezegging gedaan dat dat er spoedig contact zou worden opgenomen met verzoeker om te bespreken of er een ander geschikt terrein voor hem beschikbaar was. Ook werd de Nationale ombudsman toegezegd dat de kwestie rondom de vastgoedbelasting opgepakt zou gaan worden. Er werd afgesproken dat het een en ander eind januari 2015 opgelost diende te zijn.

Op 4 december 2014 stelde verzoeker de Nationale ombudsman ervan op de hoogte dat de openstaande vastgoedbelasting inmiddels op nihil was vastgesteld.

Op 30 december 2014 werd het OLB gevraagd naar de stand van zaken rondom de terreinruil. Op diezelfde datum gaf het OLB als reactie dat men aandacht aan de zaak zou geven.

Op 15 januari 2015 ontving de Nationale ombudsman bericht van verzoeker dat hij inmiddels was gebeld door kantoor Domeinbeheer van het OLB voor een afspraak om rond de tafel te gaan zitten over de terreinruil. Dat gesprek zou gaan plaatsvinden op 20 januari 2015.

Op 4 februari 2015 vroeg de Nationale ombudsman opnieuw aan het OLB naar de stand van zaken rondom de terreinruil. Daarop werd niet gereageerd.

Op 20 februari 2015 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten dat er inmiddels op 18 februari 2015 een akkoord was bereikt met het OLB over de terreinruil. Hem was toegezegd dat hij binnen twee weken een bevestiging zou ontvangen van het bestuurscollege.

Op 9 april 2015 richtte verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met de boodschap dat hij sinds 18 februari 2015 niets meer had vernomen van Directie Ruimte en Ontwikkeling (R&O) van het OLB.

Op 24 maart 2015 ontving de Nationale ombudsman bericht van het OLB dat er gedurende de eerste maanden van het jaar uitvoerig overleg was gevoerd met verzoeker. Onder voorbehoud van goedkeuring van het bestuurscollege was er inderdaad overeenstemming bereikt over een voorstel van grondruil. De benodigde stukken waren al opgemaakt en op 10 maart 2015 bij het college ingediend. De verwachting werd uitgesproken dat na goedkeuring van het voorstel, de problematiek rondom de terreinruil opgelost zou zijn.

De Nationale ombudsman heeft verzoeker op 20 april 2015 op de hoogte gebracht van deze reactie.

Op 1 juli 2015 opende de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

Het OLB schreef verzoeker op 17 juli 2015 het volgende. Men ging akkoord om de problematiek betreffende het erfpachtsperceel van verzoeker, gelegen in het diepste deel van de waterbuffer, door middel van een terreinruil aan de westzijde van de waterbuffer op te lossen. Het een en ander was op een meegestuurde situatietekening geschetst. Daarnaast besloot het OLB om aan verzoeker een extra terrein ter grootte van 3.900 m² in erfpacht te geven ter compensatie van de lange afhandelingstermijn. Verder werd bepaald dat de kosten die gemoeid zijn met deze terreinruil voor rekening van het OLB zullen komen. Tot slot liet het OLB weten dat zij hadden besloten in principe akkoord te gaan om de bestemming bedrijfsactiviteiten ten behoeve van appartementenbouw en autoverhuur van het nieuw uit te geven terrein te wijzigen, onder voorbehoud van goedkeuring van de herziening van het Ruimtelijk Ontwikkelingsplan Bonaire (ROB) door de eilandsraad. Het een en ander zou worden vastgelegd door middel van een realisatie overeenkomst ten behoeve van de voorgenomen bedrijfsactiviteiten.

In reactie op de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman liet het OLB op 30 juli 2015 het volgende weten. Ten aanzien van de lange periode wees het OLB op de tegenstrijdige belangen van verzoeker en het OLB. Ten aanzien van de laatste periode waren de vele activiteiten rondom de verkiezingen in verband met afronding van vele uitstaande acties en de voorbereidingen rondom het aantreden van een nieuw bestuurscollege debet een de laatste periode waarin klager heeft moeten wachten. Het OLB liet weten het verloop daarvan te

betreuen. Verder wees het OLB erop dat er sprake was van een situatie waarbij verzoeker, ondanks herhaaldelijk overleg met de betrokken functionarissen van R&O over de grondruil van een ander erfpachtperceel, steeds de mening was toegedaan dat hij daardoor geen voordeel zou halen en heeft ook die opstelling voor een langere behandelperiode gezorgd. De betrokken directie heeft in afwachting van interne afstemming over een oplossing die voor zowel klager als voor het OLB aanvaardbaar en uitvoerbaar was, verzoeker niet afdoende van de voortgang daarvan op de hoogte gehouden. Inmiddels zijn begin van dit jaar de gesprekken om de voorgestelde grondruil weer begonnen en heeft het bestuurscollege de voorgestelde grondruil goedgekeurd onder voorbehoud van goedkeuring door de eilandsraad. Dat laatste is nodig aangezien het voorstel tevens een wijziging van het huidige ROB met zich meebrengt.

In reactie op de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman liet verzoeker op 28 augustus 2015 voor zover hier van belang het volgende weten. Naar zijn mening kon het onbehoorlijk handelen van het bestuurscollege absoluut niet worden gerechtvaardigd met verkiezingsperikelen. Ook was hij het er niet mee eens dat de lange behandelperiode ook maar voor een deel aan zijn opstelling te wijten zou zijn. Verzoeker benadrukte dat hij zich jarenlang had moeten verbijten omdat het bestuurscollege weigerde om, ondanks vele verzoeken, de zaak op te pakken en eindelijk af te ronden. Hij wilde een vervangend terrein zoals hem al begin 2008 was toegezegd zodat hij zijn ontwikkelplannen kon gaan realiseren. Ook wilde hij compensatie voor de opstelling van het bestuurscollege. Verzoeker vond het absurd dat nu de suggestie werd gewekt dat hij daarmee de behandelperiode zou hebben vertraagd: hij vroeg immers niet meer dan waar hij volgens hem recht op had en wat hij (dus) van een fatsoenlijk handelende overheid mocht verwachten.

Verder liet verzoeker weten dat hij grote financiële schade had geleden vanwege het jarenlange uitblijven van de terreinruil. Die schade bestaat niet alleen uit gederfde winsten als gevolg van het vele jaren moeten uitstellen van de ontwikkelingsplannen, maar ook zijn er kosten gemaakt voor het inschakelen van juridische bijstand. Volgens verzoeker is het onbetwistbaar duidelijk in strijd met de werkelijkheid dat het 3900 m² grotere terrein ter compensatie dient voor de langere afhandelingstermijn. Vanaf het allereerste begin was er volgens hem gesproken over een ruil met een terrein van 10.000 m² ter compensatie voor het feit dat de locatie van het nieuwe terrein minder gunstig zou zijn dan de locatie van het oorspronkelijke terrein. Dat het nieuwe terrein groter zou zijn staat volgens verzoeker dan ook geheel los van een compensatie voor de financiële schade die verzoeker heeft geleden als gevolg voor het, volgens hem, onrechtmatig handelen van het bestuurscollege. Daarnaast baart het verzoeker grote zorgen dat ook het gehele traject tot het passeren van de notariële akte tot aan levering van het nieuwe terrein nog lange tijd in beslag zal gaan nemen, nog afgezien van goedkeuring van de herziening van het ROB door de eilandsraad.

Klacht 5 Scheuren in muren

Verzoekster heeft een huis dat sinds de bouw problemen oplevert. Zo zitten er dermate grote scheuren in de muren dat verzoekster erdoorheen naar buiten kan kijken. Deze problemen heeft verzoekster al in 1997 onder de aandacht van de toenmalige Dienst Ruimtelijke ordening en beheer (DROB) gebracht.

DROB liet haar per brief van 23 september 1997 weten zij hadden geconstateerd dat het door verzoekster gebouwde woonhuis in een dusdanige staat van onderhoud verkeerde dat op korte termijn ernstige constructieve problemen zouden kunnen ontstaan. DROB legde uit dat de woning was gebouwd in een gebied waar na flinke regenbuien de ondergrond verzadigd raakt met water waardoor de draagkracht nadelig wordt beïnvloed. Daardoor waren er scheuren in de fundering ontstaan alsook in enkele wanden boven de vloer. DROB liet verzoekster weten dat deze scheuren met de dag groter zouden worden en op den duur zou leiden tot verlies van de woning indien niet direct zou worden ingegrepen. DROB raadde verzoekster aan om op korte termijn een oplossing te zoeken zoals door een goed bewapend betonnen ringvloer om het huis te storten en de vuilwaterputten te vervangen door waterdichte septic-tanks. Om te voorkomen dat regenwater afkomstig van de aangrenzende percelen over het erf van verzoekster naar de daar in de buurt aanwezige dam zou toelopen, adviseerde DROB haar om haar perceel af te sluiten met een hoge blokken wand. DROB liet verzoekster weten dat de sector bouw- en woningtoezicht behulpzaam zou kunnen zijn bij het zoeken naar de juiste technische oplossingen.

Verzoekster wendde zich in 2011 tot de directie Ruimte & Ontwikkeling (R&O) waarbij ze hen verzocht om haar woning te laten inspecteren op bouwtechnische aspecten.

R&O liet verzoekster per brief weten dat er op 5 april 2011 inderdaad een inspectie aan haar woning had plaatsgevonden. Daarbij was er geconstateerd dat er scheuren waren ontstaan in de wanden van de woning. Volgens R&O was dat gekomen na flinke regenbuien in de afgelopen periode. Er werd herhaald dat de woning van verzoekster was gebouwd in een gebied waar na flinke regenbuien de ondergrond verzadigd raakte met water en dat de draagkracht nadelig werd beïnvloed. R&O liet verzoekster verder weten dat er in het verleden aanbevelingen waren gedaan over mogelijke oplossingen van de problematiek. Aangezien verzoekster niet alle aanbevelingen zou hebben opgevolgd, werd haar geadviseerd om dat alsnog te doen.

Op 16 juli 2013 wendde verzoekster zich opnieuw tot R&O. Verzoekster liet weten dat ze inmiddels allerlei aanpassingen aan haar huis had laten verrichten. Zo had ze, zoals geadviseerd, een bewapend betonnen ringvloer om haar huis laten storten. De vuilwaterputten had ze niet vervangen met waterdichte septic-tanks, omdat ze overdag vrijwel niet in de woning aanwezig was. De putten zouden om die reden dan ook niet vol kunnen raken en zitten volgens verzoekster bijna nooit met water. In december 2012 had verzoekster veel geld uitgegeven aan het laten dichten van alle scheuren in de woning en de woning verder flink laten opknappen. In maart 2013 zaten er echter opnieuw grote scheuren in haar woning. De scheuren waren zo groot dat verzoekster vanuit haar slaapkamer door de scheuren naar buiten kon kijken. Verzoekster liet weten er zeker van te zijn dat de opnieuw ontstane scheuren niets met regenbuien te maken hadden: in de periode tussen december 2012 en maart 2013 was er namelijk helemaal geen regen gevallen en het probleem was volgens verzoekster erger dan

ooit. Ook haar burens zouden met dezelfde problemen te kampen hebben. Verzoekster liet weten dat ze om de drie maanden reparaties aan haar woning moest laten uitvoeren, maar dat de scheuren iedere keer opnieuw terugkwamen. De reparaties kostten haar veel geld. Ze liet weten dat ze er inmiddels van overtuigd was geraakt dat de destijds aan haar toegewezen grond helemaal niet geschikt was om een woonhuis op te bouwen, omdat de scheuren steeds bleven terugkomen. Om die reden wendde ze zich met haar brief van 16 juli 2013 tot R&O met het verzoek om tot een passende oplossing te komen.

Op 18 november 2014 kwam verzoekster op het spreekuur van de Nationale ombudsman. Verzoekster liet weten dat niet alleen het probleem rondom de scheuren in haar woning nog steeds niet was opgelost, maar ook had ze geen reactie van R&O mogen ontvangen op haar brief van 16 juli 2013.

Op 30 december 2014 legde de Nationale ombudsman de klacht van verzoekster voor aan het OLB met het verzoek om na te gaan of er was gereageerd op de bewuste brief van verzoekster. Indien er inderdaad nog niet was gereageerd werd het OLB verzocht om dat alsnog te doen.

Op 5 januari 2015 liet het OLB de Nationale ombudsman weten aandacht aan deze zaak te gaan geven.

Aangezien de Nationale ombudsman niets meer van het OLB in deze kwestie ontving, werd het OLB op 4 februari 2015 verzocht om zo spoedig mogelijk alsnog te reageren.

Op 24 maart 2015 liet het OLB de Nationale ombudsman het volgende weten. Het afdelingshoofd van de Afdeling Beleid en Projecten van de Directie R&O had verzoekster vorig jaar persoonlijk bezocht. Hoewel zij zelf verantwoordelijk is voor het huis en niet de overheid, heeft de overheidsfunctionaris haar toch vrijblijvend advies gegeven. Enkele jaren geleden was verzoekster ook twee keer bezocht en ook toen was haar meegedeeld dat zij zelf verantwoordelijk is voor haar woning. Uitgangspunt was destijds om deze burger ter plekke en persoonlijk te benaderen en de nodige uitleg en toelichting te verschaffen, aldus het OLB. Het OLB liet weten dat vanaf nu verzoekster verder schriftelijk zou worden beantwoord. Een brief zou naar verwachting begin van die volgende week worden opgemaakt.

Op 20 april 2015 informeerde Nationale ombudsman bij verzoekster of zij inmiddels een brief van het OLB hierover had ontvangen. Diezelfde dag liet verzoekster weten tot op dat moment niet een dergelijke brief van het OLB had ontvangen. Wel had ze telefonisch contact gehad met de directeur van R&O. Deze zou haar hebben toegezegd dat hij haar woning persoonlijk zou komen bezichtigen, maar verzoekster had nooit meer iets vernomen. Ondanks dat ze veel geld aan reparaties had besteed, bleven de problemen aan de woning bestaan. Ze liet de Nationale ombudsman weten de situatie inmiddels behoorlijk zat te zijn.

Op 1 juli 2015 opende de Nationale ombudsman het formele onderzoek in deze zaak.

Op 10 juli 2015 liet het OLB aan de Nationale ombudsman weten dat de brief van 16 juli 2013 van verzoekster inderdaad nog niet was beantwoord door de directie R&O. Per brief van 10 juli 2015 reageerde het OLB alsnog op haar brief. Het OLB schreef aan verzoekster dat de problemen veroorzaakt worden door de samenstelling van de ondergrond rondom en in de

nabijheid van haar woonhuis. De ondergrond kon volgens het OLB de belasting van het woonhuis niet dragen. Na flinke regenbuien die gedurende het regenseizoen kunnen voorkomen, werd het probleem nog erger. Het punt was volgens het OLB dat er geen grondverbetering had plaatsgevonden bij de bouw van de fundering van het woonhuis. Grondverbetering is namelijk nodig om de draagkracht van de ondergrond te vergroten. De grond met een lage draagkracht had volgens het OLB vervangen moeten worden door een meer draagkrachtig grondmateriaal dat gecompriëerd wordt om de dichtheid en daarmee de draagkracht te verhogen. Het OLB liet de Nationale ombudsman weten dat dit op Bonaire gebruikelijk is bij de bouw van gebouwen op zachte ondergrond. Het OLB liet verder weten dat zij verzoekster verschillende keren hadden benaderd over dit probleem en dat zij er nogmaals op wilden wijzen dat conform de erfpachtsakte een erfpachter zelf verantwoordelijk is voor wat er op het perceel gebeurt. Het OLB liet tot slot weten dat om veiligheidsredenen en bezorgdheid over de onderhoudsstaat van het woonhuis, verzoekster per brief al op 23 september 1997 was benaderd om haar woonhuis te onderhouden.

Op 7 augustus 2015 liet het OLB de Nationale ombudsman, voor zover hier van belang, nog het volgende weten. In het verleden was er zowel mondeling alsook schriftelijk met verzoekster contact gehouden. In de optiek van de directie R&O waren al adviezen voorgedragen aan verzoekster voor de oplossing van haar probleem. Bij brief van 16 juli 2013 kwam er echter toch weer een verzoek van haar om tot een oplossing te komen. Daarom was er vervolgens gekozen om toch het een en ander vast te leggen in plaats van het persoonlijk over te brengen zodat er geen misverstanden konden ontstaan over de uitleg en aangegeven oplossing.