

Rapport

Een onderzoek naar het uitblijven van een beslissing op een vergunningaanvraag voor een autobus door het openbaar lichaam Bonaire.

Oordeel

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

Datum: 19 juli 2017

Rapportnummer: 2017/086

WAT IS DE KLACHT?

De Nationale ombudsman heeft de afgelopen tijd diverse klachten en signalen ontvangen over de problemen die men ondervindt rondom het aanvragen van een taxivergunning, bijvoorbeeld over de voortgang van de wachtlijst voor een taxivergunning of het verkrijgen van een belastingnummerplaat (taxiplaat). Men zou geen reactie krijgen van het openbaar lichaam Bonaire (hierna: het OLB) op zijn aanvraag voor een taxivergunning en er zou onduidelijkheid bestaan over de volgorde waarin men voor een dergelijke vergunning in aanmerking komt.

Aan de hand van vier concrete zaken heb ik deze kwestie aangekaart bij het OLB. In dit rapport staat de volgende klacht centraal:

Verzoeker klaagt erover dat hij vijf jaar geleden een aanvraag voor een autobusvergunning heeft gedaan, maar tot op heden van het OLB nog geen beslissing heeft ontvangen.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker diende op 28 mei 2012 een aanvraag in bij het OLB voor een vergunning om als buschauffeur te kunnen werken. Op een bevestiging van ontvangst na, kreeg hij geen reactie van het OLB op zijn aanvraag. In de tussentijd informeerde verzoeker enkele keren bij de Commissie Openbaar Vervoer (hierna: COV). Hem werd dan meegedeeld dat zijn aanvraag al bij het bestuurscollege zou liggen, maar als hij vervolgens bij het bestuurscollege informeerde kreeg hij te horen dat eerst de COV nog op de aanvraag moest adviseren. Aangezien hij maar niet verder kwam schreef verzoeker mij op 15 september 2016 een e-mail.

Op 31 oktober 2016 legde ik deze kwestie voor aan het OLB. Tot aan het moment van schrijven van dit rapport ontving ik geen enkele reactie van het OLB over deze kwestie.

ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Uit onderzoek in drie andere concrete zaken over problemen rondom het aanvragen van een taxivergunning, is naar voren gekomen dat verzoeker op de zeventiende plek staat op de wachtlijst voor een autobusvergunning.

Op 6 april 2017 vond er een gesprek plaats op Bonaire, waarbij het OLB in de gelegenheid werd gesteld te reageren op het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de vier concrete zaken. Het OLB gaf aan dat de onderliggende klacht niet bij hen bekend was.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Vereiste van goede informatieverstrekking

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste betekent dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger daar om vraagt, maar ook uit zichzelf. Dit betekent ook dat de overheid ervoor zorgt dat de burger gevraagd en ongevraagd tijdig informatie krijgt over de voortgang van een aanvraag.

In rapport 2014/149 van 29 oktober 2014 naar aanleiding van een onderzoek naar de afhandeling van een schadeclaim door het OLB, is het OLB op de hoogte gebracht van de normen die gelden hoe de overheidsinstantie de burger op de hoogte brengt en houdt van de behandeling van zijn/haar aanvraag. Deze normen zijn als volgt:

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

- de termijn van beantwoording
- de behandelende ambtenaar of afdeling

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

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

Verzoeker heeft weliswaar een ontvangstbevestiging ontvangen, maar is verder niet op de hoogte gehouden over de voortgang van zijn aanvraag. Door na te laten om verzoeker daarover op de hoogte te houden heeft het OLB gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

CONCLUSIE

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

AANBEVELING

Ik beveel het bestuurscollege met klem aan om de reeds eerder door mij geformuleerde normen over hoe de overheidsinstantie de burger op de hoogte brengt en houdt van de behandeling van zijn/haar aanvraag toe te passen. Ik verwijs hiervoor naar mijn eerder uitgebrachte rapport 2014/149.

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

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen