

Rapport

inzake:

Ambtshalve onderzoek naar de klachtbehandeling bij het
Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.

20240374

8 april 2025



+599 9 461-0303



info@ombudsman.cw
www.ombudsman.cw



Schottegatweg Oost 112
Willemstad, Curaçao



1. Aanleiding voor het onderzoek

De afgelopen jaren heeft de Ombudsman, als constitutionele tweedelijnsklachteninstantie, met grote regelmaat verzoeken behandeld over de wijze waarop het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning [hierna: het Ministerie van VVRP] uitvoering geeft aan de taken die aan het ministerie zijn toegekend ingevolge de Landsverordening ambtelijke bestuurlijke organisatie [hierna: de Labo] (A.B. 2010, no. 87), zoals “de zorg voor domeingronden, onroerende goederen van het Land en het grondbeleid” (artikel 12, onderdeel d, van de Labo). Met name de uitgifte van domeingronden in erfpacht aan burgers voor woningbouwdoeleinden heeft in de praktijk tot relatief veel klachten geleid.

Deze klachten raken aan een breder beleidsmatig en maatschappelijk vraagstuk. De uitgifte in erfpacht van domeingronden ten behoeve van woningbouw is immers een belangrijk beleidsinstrument waarmee de overheid invulling geeft aan haar zorgplicht om voldoende woongelegenheden te bevorderen. Deze zorgplicht is verankerd in artikel 25, tweede lid, van de Staatsregeling van Curaçao. Een zorgvuldige en eerlijke erfpachtnutgift draagt bovendien bij aan de realisatie van de Duurzame Ontwikkelingsdoelen (SDG's) van de Verenigde Naties, in het bijzonder doel 11: *Duurzame steden en gemeenschappen*. Curaçao heeft zich ook aan deze internationale doelstellingen gecommitteerd.

Tegen deze achtergrond voert de Ombudsman het onderhavige onderzoek uit. Hiermee beoogt de Ombudsman meer inzicht te verkrijgen in de wijze waarop het Ministerie van VVRP in de praktijk klachten afhandelt die betrekking hebben op de uitgifte van domeingronden voor woningbouwdoeleinden. Daarnaast streeft de Ombudsman ernaar een positieve bijdrage te leveren aan de verbetering van deze klachtbehandeling.

2. Aard en reikwijdte van het onderzoek

Dit onderzoek bestrijkt de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2024 en richt zich uitsluitend op klachten die bij het Ministerie van VVRP zijn ingediend over de wijze waarop het ministerie omgaat met klachten met betrekking tot de uitgifte van domeingronden voor woningbouwdoeleinden. De verhuur van domeingronden voor landbouwdoeleinden en de uitgifte in erfpacht van domeingronden voor commerciële activiteiten vallen derhalve buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

3. Aanpak van het onderzoek

Het onderhavige onderzoek is gestart met een formele aankondiging bij brief van 8 april 2024 gericht aan de Minister van VVRP, waarin de Ombudsman zeven concrete vragen stelde aan de Minister van VVRP.¹ Een afschrift van deze brief is voor de volledigheid tevens gestuurd naar de directeur van Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer, het klachtenbureau van het Ministerie van VVRP en een medewerker die zich onder meer bezighoudt met de afhandeling van klachten binnen de uitvoeringsorganisaties van het ministerie.

¹ In kopie van de brief is aan dit rapport gevoegd als bijlage 1.



De Minister van VVRP is vervolgens driemaal schriftelijk herinnerd aan de brief van 8 april 2024, maar heeft niet gereageerd.² Ook na telefonisch contact met het kabinet van de Minister van VVRP, om de aandacht te vestigen op het lopende onderzoek, bleef een reactie uit.

Bij de analyse van de beschikbare gegevens is aanvullend onderzoek verricht naar relevante literatuur, wetgeving, jurisprudentie en ombudsprudentie.

4. Erfpachttuitgifte voor woningbouwdoeleinden: wetgeving en beleid³

4.1 Wet- en regelgeving

Bij het beheer van domeingronden is de Minister van VVRP onder meer gebonden aan de volgende wettelijke voorschriften:

- de Staatsregeling van Curaçao;
- het Burgerlijk Wetboek van Curaçao (in het bijzonder Boek 5);
- de Landsverordening domaniale gronden (A.B. 2010, no. 87);
- de Eilandsverordening van de 12^{de} juni 1953 op de uitgifte in erfpacht van gronden toebehorende aan het Eilandgebied Curaçao (A.B. 1953, no. 29).

4.2 Beleid

De Minister van VVRP heeft in het kader van dit onderzoek geen informatie verstrekt over het door hem gevoerde grondbeleid. Het beheer van domeingronden door een bestuursorgaan brengt echter met zich mee dat er duidelijke beleidscriteria beschikbaar moeten zijn. Deze criteria dienen objectief, toetsbaar en redelijk te zijn, zodat – mede op grond van het gelijkheidsbeginsel – iedere burger een gelijke kans heeft om mee te dingen naar schaarse overheidsgoederen zoals domeingrond.⁴

Op basis van de bij de Ombudsman beschikbare informatie kan echter worden aangenomen dat de Minister van VVRP (nog steeds) gebruikmaakt van beleid dat in eerste instantie is vastgesteld bij besluit van 1 november 1983, nr. 83/11105, van het Bestuurscollege van het toenmalige eilandgebied Curaçao.⁵

Dit beleid houdt – kort samengevat – in dat een burger in aanmerking komt voor een perceel domeingrond ten behoeve van (eigen) woningbouw indien hij of zij:

- meerderjarig is;
- staat ingeschreven in het bevolkingsregister van Curaçao;
- niet reeds in het bezit is van een perceel bestemd voor woningbouw;

² Een kopie van deze drie brieven is gevoegd aan dit rapport als bijlage 2.

³ Mede gelet op het feit dat de Minister van VVRP geen informatie heeft overgelegd over het door hem gevoerde beleid en deze informatie evenmin expliciet staat aangegeven op de webpagina van het Ministerie van VVRP (voor het laatst geraadpleegd op 13 februari 2025) is de hier vermelde informatie verzameld uit andere openbare bronnen.

⁴ Caribisch Juristenblad 2023 (12)2.

⁵ In een vonnis van het Gemeenschappelijk Hof van Justitie van Aruba, Curaçao, Sint Maarten en van Bonaire, Sint Eustatius en Saba van 25 januari 2022, wordt door de Regering van Curaçao nog steeds naar dit beleid verwezen (ECLI:NL:OGHACMB:2022:292).



- en financieel in staat is om te voldoen aan de verplichtingen die uit de erfpacht voortvloeien.

Daarnaast geldt er een inkomensplafond van XCG. 70.000,00 per jaar; aanvragers met een hoger inkomen komen op grond van dit beleid niet in aanmerking.⁶

4.2.1 De erfpachtprocedure

Domeingronden voor woningbouwdoeleinden worden in erfpacht uitgegeven voor een periode van maximaal zestig (60) jaar, tegen betaling van een jaarlijkse erfpachtcanon per vierkante meter. De erfpachtprocedure verloopt in de praktijk als volgt:⁷

1. een aanvraag om uitgifte in erfpacht van een domeinperceel wordt geregistreerd door Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer [hierna: UO Domeinbeheer] en deze wordt vervolgens op een wachtlijst geplaatst;
2. indien het domeinperceel zich in een 'verkevelingsplan' bevindt, stuurt UO Domeinbeheer de aanvraag door naar Uitvoeringsorganisatie Openbare Werken [hierna: UO OW] voor de markering hiervan;
3. indien het terrein zich in een 'buitenplan' bevindt, en indien er geen 'verkevelingsplan' is, wordt de aanvraag naar Uitvoeringsorganisatie Ruimtelijke Ordening en Planning [hierna: UO ROP] gestuurd;
4. de aanvraag wordt nader getoetst door UO ROP om te zien of deze in overeenstemming is met het ontwikkelingsplan voor terreinen in Curaçao;
5. een positief advies van UO ROP wordt geretourneerd aan UO Domeinbeheer;
6. de grenspunten van het domeinperceel worden vervolgens door UO OW, op verzoek van UO Domeinbeheer, zichtbaar gemaakt en verzekerd;
7. de aanvraag wordt daarna door UO OW gestuurd naar UO Domeinbeheer met de mededeling dat het domeinperceel gereed is om gemeten te worden door de Stichting Kadaster & Openbare Registers Curaçao [hierna: het Kadaster];
8. het Kadaster meet en registreert het betreffende perceel en stelt de betreffende meetdocumenten op die vervolgens naar UO Domeinbeheer worden gestuurd;
9. een concept van een erfpachtlandsbesluit wordt daarna opgesteld door UO Domeinbeheer, en gestuurd naar de Minister van VVRP voor goedkeuring;
10. na goedkeuring door de Minister van VVRP wordt het concept van het landsbesluit teruggestuurd naar UO Domeinbeheer;
11. de formele afwikkeling van de erfpachtaanvraag vindt plaats samen met UO Domeinbeheer, de aanvrager en een notaris;
12. de notaris stuurt de akte naar het Kadaster voor registratie dat dan het desbetreffende perceel op naam van de aanvrager in de Openbare Registers opneemt met de aanduiding 'erfpacht' als zakelijk recht.

4.2.2 Didam-bestendig beleid?

Op 26 november 2021 wees de Hoge Raad der Nederlanden [hierna: Hoge Raad] het zogenoemde Didam-arrest, waarin is overwogen dat "een overheidslichaam dat het voornemen heeft een aan

⁶ De brief van 15 december 2021, nr. 1285/2021 van de Ombudsman aan de Minister van VVRP waarin informatie is verzocht over de mogelijke oprichting van een grond- en vastgoedbedrijf door de overheid is tot op heden onbeantwoord gebleven.

⁷ Mede gelet op de weigering van de Minister van VVRP om informatie te verschaffen in het kader van dit onderzoek, is deze informatie nagenoeg integraal overgenomen van de webpagina van de Stichting Kadaster & Openbare Registers Curaçao (voor het laatst geraadpleegd op 13 februari 2025).



hem toebehorende onroerende zaak te verkopen, ruimte moet bieden aan potentiële gegadigden om mee te dingen naar deze onroerende zaak, indien er meer gegadigden zijn of redelijkerwijs te verwachten is dat die er zullen zijn.”⁸ In vonnissen van het Gerecht in Eerste Aanleg van zowel Sint Maarten als Aruba is vervolgens bevestigd dat de werking van het Didam-arrest niet beperkt blijft tot verkoop van onroerende zaken. Ook de verhuur en de uitgifte in erfpacht door de overheid vallen onder dit juridische kader.⁹

Hoewel de vraag of het beleid van de Minister van VVRP Didam-bestendig is, formeel buiten de reikwijdte van dit onderzoek valt, acht de Ombudsman het van belang om hier kort bij stil te staan. In dit verband wordt opgemerkt dat het sluiten van een (erfpacht)overeenkomst in strijd met de Didam-normen kan leiden tot onrechtmatig handelen van de overheid en tot mogelijke aansprakelijkheid voor de daaruit voortvloeiende schade.¹⁰

Dat het beleid van de Minister van VVRP dateert van vóór het Didam-arrest – en dat veel erfpachtovereenkomsten op Curaçao eveneens van vóór die datum stammen – doet daar niet aan af. De Hoge Raad heeft immers geoordeeld dat de Didam-regels ook van toepassing zijn op overheidshandelen dat vóór het arrest heeft plaatsgevonden.

5. Klachtbehandeling in de eerste lijn door het Ministerie van VVRP

5.1. Algemene uitgangspunten klachtbehandeling

In Curaçao zijn tot op heden geen uniforme wettelijke regelingen vastgesteld waarin is bepaald op welke wijze bestuursorganen – en in het bijzonder ministeries – hun klachtbehandelingsprocedures moeten inrichten en uitvoeren. Bestuursorganen hebben hierdoor in beginsel de ruimte om deze procedures zelfstandig vorm te geven, mits zij de behoorlijkheidsnormen naleven die op al het overheidshandelen van toepassing zijn – dus ook op de behandeling van klachten.

De mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan is primair bedoeld om burgers op laagdrempelige wijze te ondersteunen wanneer zij vastlopen in het contact met de overheid. Tegelijkertijd biedt klachtbehandeling ook voor bestuursorganen zelf belangrijke meerwaarde: het stelt hen in staat om fouten te herstellen, van ervaringen te leren en zo de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren. Een goede klachtbehandeling draagt dan ook bij aan het vertrouwen van burgers in de overheid.

Klachtbehandeling ziet op alle gedragingen van de overheid waarover een burger ontevreden is. Daarbij is het van belang dat bestuursorganen uitingen van onvrede tijdig herkennen en op een passende manier behandelen, zodat burgers – indien zij dat wensen – hun recht op het aanwenden van rechtsmiddelen, zoals bezwaar of beroep, behouden. Dit vereist onder meer aandacht voor de wettelijke termijnen die daarvoor gelden.

⁸ HR 26 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1778 (Didam-arrest).

⁹ GEA Sint Maarten 28 januari 2022, ECLI:NL:GEAM:2022:7 & GEA Aruba 7 september 2022, ECLI:NL:OGEEA:2022:332.

¹⁰ Hoge Raad 18 november 2024, ECLI:NL:HR:2024:1661 (Didam II-arrest).



Een professionele en adequate klachtbehandeling door de overheid omvat minimaal de volgende elementen:¹¹

- vat de klacht en de onderliggende hulpvraag zorgvuldig samen;
- zie een klacht als een leermoment en neem deze niet persoonlijk;
- zoek actief naar oplossingen en betrek de burger daarbij;
- handel de klacht formeel af met een gemotiveerd (bij voorkeur schriftelijk) eindoordeel, zeker als de burger niet tegemoetgekomen kan worden;
- pas te allen tijde de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de behoorlijkheidsnormen van het ombudsmaninstituut toe;
- zorg voor transparantie, openheid en een respectvolle benadering gedurende het hele proces.

5.2 De klachtbehandeling door het Ministerie van VVRP

Voor zover bekend is het Ministerie van VVRP het enige van de negen ministeries van Curaçao dat beschikt over een klachtenportaal waar burgers digitaal een klacht kunnen indienen.¹² Het klachtenportaal wordt beheerd door het klachtenbureau van het Ministerie van VVRP [hierna: het klachtenbureau].

Hoewel het bestaan van een klachtenportaal op zich een zeer positieve ontwikkeling is, moet worden opgemerkt dat de Ombudsman geen volledig inzicht heeft in de wijze waarop de klachtbehandeling binnen het Ministerie van VVRP in de praktijk wordt uitgevoerd. Zo heeft de Minister van VVRP niet aangegeven op welke wijze de samenwerking plaatsvindt tussen het klachtenbureau en de organisaties die inhoudelijk betrokken zijn bij de erfpachtuitgifte van domeingronden voor woningbouwdoeleinden.

Het is verder onduidelijk of klachten ook persoonlijk of telefonisch kunnen worden ingediend. In verband met de laagdrempeligheid die doorgaans inherent is aan de behandeling van klachten, wordt echter aangenomen dat dit wel het geval is. Daarnaast is het onduidelijk of de medewerkers van het klachtenbureau zijn aangesteld in de functie van klachtbehandelaar, of dat zij deze taak uitvoeren naast een andere functie.

Op basis van de informatie die de Ombudsman wel heeft verzameld uit verschillende bronnen, waaronder eerdere gesprekken met (leidinggevende) ambtenaren binnen het Ministerie van VVRP, is gebleken dat de meeste klachten automatisch worden geregistreerd. Er wordt dan ook aangenomen dat het Ministerie van VVRP beschikt over een bestand waarin behandelde dan wel afgehandelde klachten worden opgeslagen.

¹¹ Zie in dit kader ook de brief van 7 september 2023, briefnummer 0554/2023 van de Ombudsman aan de Minister van VVRP. Deze brief is als bijlage 3 gevoegd aan dit rapport.

¹² Klachten kunnen worden ingediend via: <https://klachten.vvrp.cw>.



5.3 Uitdagingen van het Ministerie van VVRP bij de behandeling van klachten

De uitvoering van het beheer van de domaniale gronden van Curaçao is door de jaren heen gepaard gegaan met diverse uitdagingen. Zo is het een feit van algemene bekendheid dat het Ministerie van VVRP regelmatig te maken heeft met gevallen van illegale occupatie van domeingronden. In dit kader heeft de Minister van VVRP in 2016 een nultolerantiebeleid afgekondigd, met als doel de illegale bouw en occupatie van domeingronden tegen te gaan. Het is echter onduidelijk of dit beleid na 1 januari 2020 is voortgezet.

Daarnaast had het Ministerie van VVRP te maken met verschillende andere uitdagingen, zoals een gebrek aan voldoende personeel, geld en middelen. Deze problemen lijken (althans voor een groot deel) te zijn opgelost, aangezien de Ombudsman via de media heeft vernomen dat er extra personeel is aangenomen en dat er voldoende middelen en budget beschikbaar zijn bij UO Domeinbeheer.¹³

6. Behandeling van klachten over de erfpachttuitgifte door de Ombudsman

Gedurende de periode die het onderhavige onderzoek bestrijkt, heeft de Ombudsman regelmatig verzoeken in de tweede lijn behandeld met betrekking tot de uitgifte in erfpacht van domeingronden voor woningbouwdoeleinden. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van de volgende cijfers:

- 2020: 61 verzoeken aangaande het Ministerie van VVRP waarvan 29 over UO Domeinbeheer;
- 2021: 58 verzoeken aangaande het Ministerie van VVRP waarvan 24 over UO Domeinbeheer;
- 2022: 92 verzoeken aangaande het Ministerie van VVRP waarvan 20 over UO Domeinbeheer;
- 2023: 65 verzoeken aangaande het Ministerie van VVRP waarvan 29 over UO Domeinbeheer;
- 2024: 75 verzoeken aangaande het Ministerie van VVRP waarvan 26 over UO Domeinbeheer.

Burgers klaagden in de bij de Ombudsman ingediende verzoeken vaak over de volgende zaken:

- de wijze waarop zij door de desbetreffende overheidsdiensten zijn bejegend (al dan niet met respect);
- de bereikbaarheid van de desbetreffende overheidsdiensten;
- de traagheid van de besluitvorming;
- het willekeurige en onbehoorlijke handelen bij de uitgifte van domeingronden, met betrekking tot de wachtlijst die de overheid hanteert;
- onzorgvuldige besluitvorming, zowel in de uitvoering als in de voorbereiding;
- het niet nakomen van ondubbelzinnig gedane toezeggingen door de overheid (minister en/of ministerie);
- het gebrek aan tijdige en adequate terugkoppeling over ingediende aanvragen.

In lijn met het beleid van de Ombudsman is in al deze gevallen eerst geprobeerd samen met de overheidsdiensten en de burger een oplossing te vinden. In gevallen waarin het niet mogelijk was

¹³ Zie in deze zin onder meer het interview van de Directeur Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer in: Caribisch Netwerk, 22 januari 2024, 'Wat te doen met 15.000 illegale terreinen op Curaçao?'.



de ontevredenheid van de burger op te lossen, of wanneer geen terugkoppeling werd ontvangen van de burger dat het klachtenbureau de klacht had opgelost, zijn de ingediende verzoeken afgesloten met een onderzoeksrapport.

In nagenoeg 100% van de door de Ombudsman opgestelde onderzoeksrapporten werd het verzoek van de burger gegrond verklaard, en werd de Minister van VVRP aanbevolen om een inhoudelijke beslissing te nemen op de klacht van de burger. De norm die gedurende de onderzoeksperiode het vaakst werd geschonden door de Minister van VVRP, is de norm die stelt dat de overheid met de nodige voortvarendheid dient te handelen.

7. Conclusies en aanbevelingen

7.1 Inleiding

De Ombudsman heeft de beschikbare informatie over de klachtbehandeling door het Ministerie van VVRP getoetst aan de hand van de in paragraaf 5.1 van dit rapport genoemde criteria. In dit kader wordt benadrukt dat de Minister van VVRP, hoewel wettelijk verplicht, tot op heden geen medewerking heeft verleend aan de uitvoering van dit onderzoek. De onderstaande conclusies zijn dan ook grotendeels gebaseerd op de informatie die bij de Ombudsman bekend is.

7.2 Conclusies

De voornaamste conclusie van de Ombudsman is dat de klachtbehandeling in het kader van de uitgifte van domeingronden aan burgers voor woningbouwdoeleinden in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2024 doorgaans niet op behoorlijke wijze is verlopen.

De ontevredenheid van burgers werd in deze periode vaak niet weggenomen door het Ministerie van VVRP, terwijl er weinig empathie bleek voor de soms eenvoudige problemen waarmee burgers al lange tijd kampten. Het Ministerie van VVRP heeft klachten over erfpachtuitgiftes voor woningbouwdoeleinden, zowel in de eerste als de tweede lijn, structureel niet serieus genoeg genomen. Beloftes en afspraken die de overheid maakte in het kader van de klachtbehandeling – maar ook in de primaire besluitvormingsprocedure – werden daardoor vaak niet nagekomen.

Verder is gebleken dat de communicatie tussen het klachtenbureau en de overheidsdiensten die verantwoordelijk zijn voor de voorbereiding en uitvoering van het gronduitgiftebeleid enerzijds, en de burger anderzijds, verre van optimaal was. De meeste burgers ontvingen na het indienen van een klacht geen terugkoppeling van het Ministerie van VVRP. Het is onduidelijk gebleven op basis waarvan het Ministerie van VVRP in de praktijk beslist welke burger wel of geen inhoudelijke reactie ontvangt op een klacht. In de relatief weinige gevallen waar wel besluitvorming plaatsvond, was deze hoe dan ook inconsistent.

Ook de interne afstemming tussen het klachtenbureau en de overheidsdiensten die verantwoordelijk zijn voor de inhoudelijke voorbereiding en uitvoering van het gronduitgiftebeleid was op basis van de thans beschikbare informatie verre van optimaal. Zoals eerdere onderzoeken van de Ombudsman hebben aangetoond, kon het klachtenbureau niet altijd rekenen op de steun



van collega's binnen het eigen ministerie. Dit had vanzelfsprekend negatieve gevolgen voor de klachtbehandeling door het klachtenbureau, en was uiteindelijk in het nadeel van de burger.

7.2.1 Historisch perspectief

De Ombudsman merkt voor de volledigheid op dat de klachtbehandeling door het Ministerie van VVRP niet altijd onbehoorlijk is verlopen. In dit verband wordt verwezen naar de brief van 12 november 2019, nr. 220/2019, waarin het Ministerie van VVRP wordt gecompimenteerd voor de verbeterde en oplossingsgerichte wijze waarop klachten in de afgelopen periode zijn afgehandeld.¹⁴ In het kader van het voorgaande verwijst de Ombudsman voor de volledigheid ook naar zijn brief van 11 juli 2017, nr. 239/2017, waarin hij het voornemen van de overheid toejuicht om de knelpunten aan te pakken die betrekking hebben op de wachtlijst die wordt gehanteerd bij de uitgifte in erfpacht van domeingronden.¹⁵

Een objectieve verklaring voor de daling van het niveau van de eerstelijnsklachtafhandeling in de periode die door dit onderzoek wordt bestreken, is niet verstrekt door het Ministerie van VVRP. De Ombudsman concludeert echter met de nodige voorzichtigheid dat deze daling niet te wijten is aan een gebrek aan personeel, middelen of geld, aangezien het Ministerie van VVRP ook vóór 1 januari 2020 met deze uitdagingen te maken had en desondanks in staat was de klachtbehandeling op een behoorlijke wijze uit te voeren.

7.3 Aanbevelingen

De Ombudsman hecht er waarde aan dat de klachtbehandeling door het Ministerie van VVRP verbeterd wordt. De eindverantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de Minister van VVRP. In dit verband worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1. Versterk de positie van het klachtenbureau

De positie van het klachtenbureau binnen het Ministerie van VVRP dient door de Minister van VVRP substantieel te worden versterkt. In de praktijk is dit bureau namelijk volledig afhankelijk van de medewerking van de diensten die verantwoordelijk zijn voor het beleid van de Minister van VVRP, terwijl het zelf geen middelen heeft om deze medewerking af te dwingen. Het gebrek aan medewerking blijft in de meeste gevallen bovendien zonder gevolgen voor de betrokkenen, hetgeen vanzelfsprekend de kwaliteit van de klachtbehandeling beïnvloedt. Het klachtenbureau dient daarom meer erkenning en de nodige instrumenten te krijgen om zijn werk effectief te kunnen uitvoeren.

2. Voer een interne evaluatie uit

De Minister van VVRP wordt aangeraden om op korte termijn een interne evaluatie te laten uitvoeren van de wijze waarop klachten binnen het Ministerie van VVRP worden behandeld. Het proces van klachtbehandeling dient in dit verband te worden verduidelijkt en beter gedocumenteerd. Ambtenaren op alle niveaus binnen het Ministerie van VVRP moeten op de hoogte zijn van hun rol in het klachtbehandelingsproces en zich hieraan houden. De introductie

¹⁴ Een afschrift van deze brief is aan dit rapport gevoegd als bijlage 4.

¹⁵ Een kopie van deze brief is als bijlage 5 gevoegd aan dit rapport.



van een periodieke evaluatiecyclus, waarbij het leren van klachten en het verbeteren van de dienstverlening centraal staan, zal het Ministerie van VVRP scherp houden en uiteindelijk in het belang van de burger zijn.

3. Hervorm de klachtencultuur

De huidige cultuur binnen het Ministerie van VVRP, in het bijzonder de manier waarop klachten worden benaderd, moet dringend worden herzien. Klachten worden binnen het Ministerie van VVRP niet als belangrijk genoeg beschouwd om er voldoende tijd en aandacht aan te besteden, en worden zeker niet gezien als leermomenten om herhaling van fouten te voorkomen. Het indienen van klachten moet worden genormaliseerd, en het belang ervan, evenals de voordelen die klachten voor de overheid zelf kunnen hebben, moeten worden erkend. Een cultuuromslag is echter alleen mogelijk indien de Minister van VVRP, als hoofd van het Ministerie van VVRP, ook daadwerkelijk erkent dat klachten belangrijk zijn en dat de burger beter behandeld moet worden.

4. Handel met de menselijke maat

Bij de behandeling van klachten moet het Ministerie van VVRP rekening houden met de menselijke maat en klachten vanuit het perspectief van de burger benaderen. Dit betekent onder meer dat er actief naar haalbare oplossingen moet worden gezocht wanneer de burger gelijk heeft, en dat dit ook onmiddellijk wordt erkend. Waar fouten zijn gemaakt door de overheid, moeten deze met de nodige empathie en urgentie worden erkend en gecorrigeerd.

Willemstad, 8 april 2025

De Ombudsman van Curaçao,

K.R. Conception

8/4/2025



Bijlage 1

De Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning
Berg Arrarat, Perceel C
Willemstad
Curaçao

Briefnummer: 0198/2024
Dossiernummer: 20230374

Onderwerp: Ambtshalve onderzoek interne klachtbehandelingsprocedure
bij het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning

Curaçao, 8 april 2024

Geachte Minister,

De Ombudsman deelt u hierbij mede dat hij heeft besloten een ambtshalve onderzoek te starten naar de behoorlijkheid van de interne klachtenprocedure met betrekking tot het gronduitgiftebeleid van uw ministerie. De wijze waarop deze klachten in de praktijk worden behandeld is niet helemaal duidelijk, terwijl de Ombudsman doorgaans geen terugkoppeling van uw ministerie ontvangt over de eindbeslissing die door of namens u is genomen naar aanleiding van een ingediende klacht. Ter illustratie herinnert de Ombudsman u eraan dat u nog niet gereageerd heeft op de brief van 7 september 2023, waarin u bent verzocht om binnen vier maanden de verzoeken die toen in behandeling waren bij de Ombudsman over uw ministerie te laten afhandelen. Sinds 7 september 2023 stuurt de Ombudsman – mede om versnippering te voorkomen – alle burgers die een klacht hebben over Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer gelijk door naar de klachtenafdeling van het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning [hierna: Ministerie van VVRP].

In het kader van dit onderzoek verzoekt de Ombudsman u op grond van artikel 18, eerste lid, van de Landsverordening ombudsman om de volgende vragen te beantwoorden, onder overlegging van alle relevante stukken:

1. hoe ziet de interne klachtenprocedure van het Ministerie van VVRP eruit en waar is deze geregeld;
2. waar is de klachtbehandeling binnen het Ministerie van VVRP gepositioneerd;
3. hoeveel en welke functies zijn er binnen de klachtenafdeling van het Ministerie van VVRP en zijn al deze functies bezet;
4. hoeveel klachten heeft de klachtenafdeling in de afgelopen vier jaar ontvangen over de uitvoering van het gronduitgiftebeleid en op welke wijze zijn deze klachten afgehandeld;



+599 9 461-0303



info@ombudsman.cw
www.ombudsman.cw



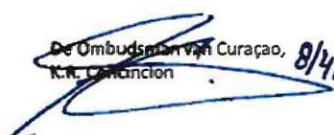
Schottegatweg Oost 11/
Willemstad, Curaçao



5. op welke wijze verleent Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer medewerking aan de klachtenafdeling met betrekking tot klachten die onder andere over gronduitgifte gaan;
6. zijn er uitdagingen dan wel knelpunten bij de behandeling van klachten en (indien het antwoord ja is, kunt u deze uitdagingen dan wel knelpunten benoemen);
7. wordt de interne klachtbehandelingsprocedure periodiek geëvalueerd.

Uw reactie ziet de Ombudsman binnen vier weken na dagtekening van deze brief tegemoet. Gelieve bij de beantwoording van deze brief het hierboven vermelde dossiernummer in uw schrijven te vermelden.

Hoogachtend,


De Ombudsman van Curaçao,
K.N. Llançón

8/4/2024

cc

- de directeur van de Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer
- het klachtenbureau van het Ministerie van VVRP (via e-mail)



Bijlage 2

De Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning
Berg Arrarat, Perceel C
Willemstad
Curaçao

Briefnummer: 0251/2024
Dossiernummer: 20230374

Onderwerp: Eerste rappelbrief met betrekking tot het ambtshalve
onderzoek interne klachtbehandelingsprocedure bij het
Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning

Curaçao, 22 mei 2024

Geachte Minister,

U wordt hierbij herinnerd aan de brief van 8 april 2024, briefnummer 0198/2024, betreffende het ambtshalve onderzoek van de Ombudsman inzake de interne klachtbehandelingsprocedure bij het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.

Hierbij wordt u in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van vier weken na dagtekening van deze brief alsnog op de brief van 8 april 2024 te reageren en om alle op deze zaak betrekking hebbende stukken in te dienen.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Coninción

23/5/2024



+599 9 461 0303



info@ombudsman.cw
www.ombudsman.cw



Schottegatweg Oost 112
Willemstad, Curaçao

De Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning
Berg Arrarat, Perceel C
Willemstad
Curaçao

Briefnummer: 0352/2024
Dossiernummer: 20230374

Onderwerp: Tweede rappelbrief met betrekking tot het ambtshalve
onderzoek interne klachtbehandelingsprocedure bij het
Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning

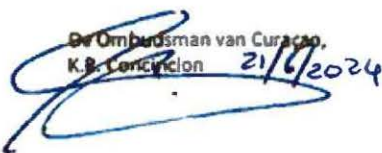
Curaçao, 21 juni 2024

Geachte Minister,

U wordt hierbij herinnerd aan de brief van 8 april 2024, briefnummer 0198/2024, betreffende het ambtshalve onderzoek van de Ombudsman inzake de interne klachtbehandelingsprocedure bij het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.

Hierbij wordt u in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken na dagtekening van deze brief alsnog op de brief van 8 april 2024 te reageren en om alle op deze zaak betrekking hebbende stukken in te dienen.

Hoogachtend,


De Ombudsman van Curaçao,
K.B. Conincion 21/6/2024



+599 9 461-0303



info@ombudsman.cw
www.ombudsman.cw



Schottegatweg Oost 112
Willemstad, Curaçao

De Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning
Berg Arrarat, Perceel C
Willemstad
Curaçao

Briefnummer: 0779/2024
Dossiernummer: 20230374

Onderwerp: Derde rappelbrief met betrekking tot het ambtshalve
onderzoek interne klachtbehandelingsprocedure bij het
Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning

Curaçao, 12 december 2024

Geachte Minister,

U wordt hierbij herinnerd aan de brieven van 8 april 2024, briefnummer 0198/2024, van 22 mei 2024, briefnummer 0251/2024, en van 21 juni 2024, briefnummer 0352/2024, betreffende het ambtshalve onderzoek van de Ombudsman inzake de interne klachtbehandelingsprocedure bij het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.

Hierbij wordt u in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken na dagtekening van deze brief alsnog op de brieven van 8 april 2024, van 22 mei 2024 en van 21 juni 2024 te reageren en om alle op deze zaak betrekking hebbende stukken in te dienen.

Volledigheidshalve wordt u hierbij geïnformeerd dat bij het uitblijven van uw reactie kan worden overgegaan tot het afronden van het onderzoek zonder uw medewerking.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Conincion

12/12/2024



+599 9 461-0303



info@ombudsman.cw
www.ombudsman.cw



Schottegatweg Oost 112
Willemstad, Curaçao



Bijlage 3



Ombudsman

De Minister van Verkeer, Vervoer en
Ruimtelijke Planning
Berg Arrarat, Perceel C
Curaçao

Uw nummer:

Uw brief van:

Ons Briefnummer: 0554/2023

Onderwerp: optimalisering interne klachtbehandeling Ministerie van VVRP

Curaçao, 7 september 2023

Geachte Minister,

Als tweedelijnsklachteninstituut streeft de Ombudsman ernaar om alle verzoeken die bij hem worden ingediend, inclusief de verzoeken die betrekking hebben op uw ministerie, op een zo praktisch en effectief mogelijke wijze op te lossen. De praktijk leert namelijk dat burgers meer baat hebben bij een oplossing voor hun uitdagingen dan bij een uitgebreid rapport daarover. Uiteraard neemt de Ombudsman niet zelf de beslissingen die de burger moeten helpen; bestuurlijke besluitvorming is en blijft een taak van bestuursorganen.

Uit de cijfers die ons instituut jaarlijks publiceert blijkt dat er de afgelopen jaren relatief veel rapporten zijn geschreven, waarin standaard de aanbeveling wordt gedaan om alsnog te beslissen op de door burgers en bedrijven ingediende klachten over Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer (hierna: UO Domeinbeheer). Er wordt echter niet altijd een beslissing genomen op basis van de uitgebrachte aanbevelingen.

Om niettemin de doelstelling die met de behandeling van verzoeken en van klachten wordt nagestreefd in de praktijk te kunnen verwezenlijken, menen wij dat de mogelijkheid om klachten over UO Domeinbeheer te behandelen binnen het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning beter moet worden benut. Dit is niet alleen in het belang van de burger, maar bespaart tijd en biedt uw ministerie bovendien de mogelijkheid om – waar nodig – de vorm en inhoud van het gevoerde beleid aan te passen.

In het verlengde van het bovenstaande is de beslissing genomen om de verzoeken die op dit moment in behandeling zijn bij de Ombudsman, en die betrekking hebben op UO Domeinbeheer, voortsnog aan te houden. Een overzicht van deze verzoeken treft u aan in de bijlage. Het verzoek aan u is om deze verzoeken

zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier maanden na dagtekening van deze brief, te doen afhandelen door het klachtenbureau van uw ministerie.

Om ervoor te zorgen dat klachten zo goed mogelijk worden afgehandeld door het klachtenbureau van uw ministerie, wordt u in overweging gegeven om de basisvoorwaarden om dit te bereiken verder te versterken. Zo zal het klachtenbureau moeten kunnen rekenen op de steun van de desbetreffende leidinggevenden binnen uw ministerie en op de verplichte medewerking van de overige collega's. De ervaring leert verder dat het van belang is dat medewerkers bij het klachtenbureau voldoende ruimte en mogelijkheden krijgen om de behandeling van klachten – indien nodig – te laten escaleren naar het politiek-bestuurlijke niveau.

Tot slot wordt u geadviseerd om bij de afhandeling van de in de bijlage aangegeven verzoeken door uw klachtenbureau, minstens rekening te houden met de volgende uitgangspunten:

- vat de klacht (en de daarin vervatte hulpvraag) altijd zo goed mogelijk samen;
- beschouw de klacht als een leermoment en neem deze niet persoonlijk;
- zoek actief naar oplossingen voor de gesignaleerde situatie;
- betrek burgers bij het zoeken naar geschikte oplossingen voor hun problemen;
- doe de klacht formeel af met een gemotiveerd (schriftelijk) eindoordeel, vooral indien de burger niet kan worden tegemoetgekomen;
- pas de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de behoorlijkheidsnormen die het ombudsmaninstituut hanteert te allen tijde toe en zorg voor een transparante en behoorlijke klachtbehandeling.

Mocht u vragen hebben over de inhoud van deze brief, beantwoord ik deze graag.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,

K.R. Conchington

6/9/2023

Bijlage:

Overzicht lopende zaken UO Domeinbeheer

cc

- De Staten van Curaçao,
- De Directeur van UO Domeinbeheer
- Verzoekers



Bijlage 4



Ombudsman

De Minister van Verkeer, Vervoer en
Ruimtelijke Planning
Berg Arrarat, Perceel C
Curaçao

Uw nummer:

Uw brief van:

Ons nummer: 220/2019

Onderwerp: verhoogd prestatieniveau Domeinbeheer

Curaçao, 12 november 2019

Geachte Minister,

Graag maken wij gebruik van deze gelegenheid om uw ministerie te complimenteren voor het verhoogde prestatieniveau van uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer. De inspanningen van uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer, om zaken die bij de Ombudsman in behandeling zijn op een betere en oplossingsgerichte manier te behandelen, zijn niet onopgemerkt gebleven. Wij spreken de hoop uit dat deze positieve handelwijze wordt voortgezet.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concion

- Secrteris-generaal VVRP
- Directeur Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer
- De heer mr. Raphael Martis van Uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer (via email)



Bijlage 5



Ombudsman

De Minister van Verkeer, Vervoer en
Ruimtelijke Planning
Berg Arrarat perceel C
Curaçao

Uw nummer:

Uw brief van:

Cine nummer: 239/2017

Onderwerp: ZORGBRIEF afschaffing wachtlijst erfpachtgronden

Curaçao, 11 juli 2017

Geachte minister,

De Ombudsman heeft uit berichten in de media vernomen dat uw ministerie voornemens is om het wachtlijststelsel af te schaffen dat gehanteerd wordt bij het uitgeven van overheidsgronden in erfpacht voor woonbouwdoeleinden. Het voornemen van uw ministerie is kennelijk een uitvloeisel van het Regeerakkoord 2017 – 2021 "Realisando e Máximo Potencial di Kòrsou", waarin dit punt expliciet staat opgenomen.

De Ombudsman juicht de beslissing van uw ministerie toe, onder meer vanwege het feit dat de Ombudsman door de jaren heen veel klachten heeft behandeld en meerdere rapporten heeft geschreven over zaken die rechtstreeks te maken hebben met deze wachtlijst (in het bijzonder de wachttijd ter verkrijging van een recht van erfpacht). Dat de overheid deze situatie thans aanpakt is dan ook een positieve ontwikkeling.

Het is in het kader van het bovenstaande evenwel van belang om op te merken dat over de jaren heen, diverse rechtszaken zijn gevoerd tegen de wijze waarop de overheid haar erfpachtsbeleid uitvoert. Het Gerecht in Eerste Aanleg van de Nederlandse Antillen heeft zich bij vonnis van 7 juni 1996, KG no 124/96 in zeer kritische bewoordingen uitgelaten over de handelwijze van de overheid met betrekking tot het beheer van de wachtlijst (zie bijlage). Ook de Algemene Rekenkamer van Curaçao heeft in een rapport van 23 december 2010, nr. 078/10/Cur aangegeven dat het wachtlijststelsel in de huidige vorm niet doelmatig was en niet kon worden gehandhaafd. De Algemene Rekenkamer heeft in het verlengde van zijn conclusies dan ook diverse verbetervoorstellen gedaan.

Voor de volledigheid merkt de Ombudsman op dat hij in het kader van zijn eigen onderzoeken, uw ministerie op ambtelijk niveau herhaaldelijk schriftelijk heeft verzocht om aan te geven hoe uitvoering is gegeven dan wel

zal worden gegeven aan de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer, maar nimmer enige reactie heeft mogen ontvangen.

De Ombudsman gaat ervan uit dat het afhandelingsproces van reeds ingediende erfpachtverzoeken in het kader van het gewijzigde beleid van uw ministerie, op een transparante wijze zal plaatsvinden en dat er in ieder geval rekening zal worden gehouden met de belangen van degenen die reeds op de wachtlijst staan. Een zorgvuldig onderzoek dat aan de uitvoering van de beleidswijziging voorafgaat is uiteraard van groot belang, maar ook de overige algemene rechtsbeginselen zoals het vertrouwensbeginsel, het rechtszekerheidsbeginsel, het verbod van willekeur en het gelijkheidsbeginsel zullen voor de overheid leidend moeten zijn bij het uitvoeren van het nieuwe beleid.

In het kader van het bovenstaande verzoekt de Ombudsman u dan ook om hem te berichten hoe de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in concreto vorm zullen gaan krijgen voor wat betreft de belangen van degenen die reeds op de wachtlijst staan (en in sommige gevallen al decennia op deze wachtlijst staan).

De Ombudsman blijft te allen tijde bereid om deze brief nader toe te lichten mocht u dit wenselijk achten, en ziet uw reactie graag zo spoedig mogelijk tegemoet.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,
K.B. Conchincion



11/4/17