

Rapport

inzake:

een verzoek ingediend door

verzoekster

over een gedraging die toegerekend kan worden aan de
Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.

20240450

30 december 2024



+599 9 461-0303



info@ombudsman.cw
www.ombudsman.cw



Schottegatweg Oost 112
Willemstad, Curaçao



1. Inleiding

- 1.1 Verzoekster [hierna: verzoekster] heeft de Ombudsman van Curaçao [hierna: de Ombudsman] op 19 mei 2024 verzocht om de behoorlijkheid van een gedraging die toegerekend kan worden aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning [hierna: de Minister van VVRP] te onderzoeken. In essentie klaagt verzoekster erover dat zij tot op heden geen inhoudelijke reactie heeft gekregen op een verzoek om schadevergoeding dat zij per e-mail van 16 oktober 2023 bij het klachtenbureau van het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning [hierna: Ministerie van VVRP] heeft ingediend.
- 1.2 Bij e-mail van 21 mei 2024 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman in het kader van een interventie het verzoekschrift van verzoekster naar de sectordirecteur Verkeer en Vervoer [hierna: SD VV] van het Ministerie van VVRP gestuurd en haar verzocht om haar medewerking. Een reactie op deze e-mail is uitgebleven.
- 1.3 Bij e-mail van 19 juni 2024 is de SD VV herinnerd aan de e-mail van 21 mei 2024. Ook op deze e-mail heeft de SD VV niet gereageerd.
- 1.4 Toen duidelijk werd dat de interventie van de Ombudsman bij de SD VV niet succesvol is geweest, heeft de Ombudsman bij brief van 26 juli 2024 het verzoekschrift van 19 mei 2024 aan de Minister van VVRP aangeboden voor een inhoudelijke reactie. Op deze brief heeft de Minister van VVRP niet gereageerd.
- 1.5 Bij brieven van 29 augustus 2024 en van 27 september 2024 heeft de Ombudsman de Minister van VVRP aan zijn brief van 26 juli 2024 herinnerd. Op deze rappelbrieven heeft de Minister van VVRP niet gereageerd.
- 1.6 Bij brief van 12 november 2024 heeft de Ombudsman verzoekster en de Minister van VVRP uitgenodigd voor een hoorzitting die op 12 december 2024 om 14.00 zou plaatsvinden.
- 1.7 De Voorlopige Bevindingen in deze zaak zijn op 13 november 2024 uitgebracht. Zowel verzoekster als de Minister van VVRP zijn in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren. Partijen hebben niet gereageerd op de Voorlopige Bevindingen.
- 1.8 Op 9 december 2024 heeft een medewerker van het Ministerie van VVRP de Ombudsman telefonisch om uitstel van de hoorzitting verzocht, omdat het Ministerie van VVRP bezig was met het opstellen van een zogeheten 'bestelbon' om de door verzoekster geleden schade te kunnen vergoeden.
- 1.9 Op 12 december 2024 heeft de hiervoor genoemde medewerker van het Ministerie van VVRP de Ombudsman verzocht om het telefoonnummer van verzoekster en heeft zij de Ombudsman verder geïnformeerd dat het Ministerie van VVRP de hoorzitting niet zal bijwonen. Aan het verzoek om het telefoonnummer van verzoekster te faciliteren is voldaan.



- 1.10 Bij e-mail van 12 december 2024 heeft verzoekster de Ombudsman geïnformeerd dat zij telefonisch is benaderd door een medewerker van het Ministerie van VVRP en dat deze medewerker tijdens dit gesprek onder meer zou hebben aangegeven dat het verzoek om schadevergoeding zal worden ingewilligd. Verzoekster heeft de Ombudsman verder in haar e-mail geïnformeerd dat zij geen bezwaar heeft tegen een eventueel uitstel van de hoorzitting.
- 1.11 De Ombudsman heeft de afgelasting van de hoorzitting per e-mail van 17 december 2024 aan partijen meegedeeld. In dit kader heeft de Ombudsman partijen ervan op de hoogte gesteld dat indien het Ministerie van VVRP uiterlijk op 20 december 2024 geen inhoudelijke reactie op het schadeverzoek heeft gegeven, het rapport over deze kwestie zal worden uitgebracht.
- 1.12 Partijen hebben de Ombudsman op 20 december 2024 niet geïnformeerd over de status van de afhandeling van het schadeverzoek.

2. De bevindingen

De voor de beoordeling van dit verzoek relevante bevindingen kunnen, kort samengevat, als volgt worden weergegeven.

- 2.1 Op 11 mei 2023 reed verzoekster in een huurauto op de Van Krimpenlaan toen een overhangende tak van een boom op de openbare weg onverwachts de voorruit van haar voertuig raakte, waardoor er een scheur ontstond. De Curaçao Road Services is ingeschakeld voor de registratie van de schade en de Brandweer Curaçao is ingeschakeld voor het verwijderen van de boom.
- 2.2 Naar aanleiding van het incident heeft verzoekster op 16 oktober 2023 een klacht ingediend via het klachtenportaal van het Ministerie van VVRP.
- 2.3 In een e-mail van 16 oktober 2023 heeft verzoekster van het klachtenbureau van het Ministerie van VVRP vernomen dat haar klacht is geregistreerd onder het nummer KL202301XX. Tevens is verzoekster geïnformeerd dat zij een bijgevoegd formulier met de opgevraagde documenten moet invullen en retourneren.
- 2.4 Bij e-mails van 16 en 19 oktober 2023 heeft verzoekster het schadevergoedingsformulier ingevuld en met de gevraagde relevante documenten opgestuurd.
- 2.5 Sindsdien heeft verzoekster geen (inhoudelijke) reactie van het Ministerie van VVRP ontvangen en is zij, zoals vermeld in randnummer 1.10 van dit rapport, pas op 12 december 2024 telefonisch benaderd door een medewerker van het Ministerie van VVRP over het door haar ingediende schadeverzoek.



- 2.6 Medede omdat de huurauto op naam staat van een autoverhuurbedrijf, heeft het Ministerie van VVRP verzoekster verzocht een machtiging van het autoverhuurbedrijf te overleggen, zodat het schadevergoedingsbedrag aan haar kan worden uitgekeerd.
- 2.7 Verzoekster heeft de verzochte machtiging op 12 december 2024 via e-mail naar het Ministerie van VVRP gestuurd.
- 2.8 Op grond van de thans beschikbare informatie blijkt dat de daadwerkelijke betaling van het door verzoekster ingediende schadeverzoek nog niet heeft plaatsgevonden.

3. Beoordeling

- 3.1 De Ombudsman stelt allereerst vast dat verzoekster na ruim veertien maanden nog steeds geen inhoudelijke beslissing op haar schadeverzoek heeft ontvangen. Deze nog steeds lopende beslistermijn is, mede gelet op de omstandigheden van dit geval, onredelijk lang en is in strijd met het algemene beginsel dat de overheid bij haar handelen de benodigde voortvarendheid dient te betrachten, hetgeen betekent dat zij zo snel en slagvaardig mogelijk handelt.
- 3.2 In het kader van het voorgaande wordt, hoewel het onderhavige verzoek formeel niet gaat over de inhoud van een eventuele schadebeslissing, voor de volledigheid opgemerkt dat de Ombudsman schadevergoedingsverzoeken doorgaans met de nodige terughoudendheid behandelt, mede omdat alleen de rechter bindende uitspraken over schadevergoeding kan doen. In dit verband wordt echter ervan uitgegaan dat de (onbetwiste) toezegging inzake de door verzoekster ingediende vordering tot schadevergoeding zal worden gehonoreerd. Verder wordt ervan uitgegaan dat de overheid bij de betaling van de vordering tot schadevergoeding aan verzoekster duidelijk zal maken hoe zij tot het toegekende bedrag is gekomen en verzoekster nader zal informeren over de (juridische) stappen die zij kan nemen indien zij het niet eens is met de beslissing tot toekenning van schadevergoeding en de daarmee gepaard gaande hoogte van de schadevergoeding.

4. Oordeel

Op grond van het voorgaande is het uitblijven van een inhoudelijke reactie op het verzoek om schadevergoeding dat verzoekster per e-mail van 16 oktober 2023 heeft ingediend niet behoorlijk. Het verzoek is dus gegrond.



5. Aanbeveling

De Ombudsman geeft de Minister van VVRP in overweging om het nodige te doen om de beslissing op het schadeverzoek van 16 oktober 2023 van verzoekster schriftelijk te doen vastleggen en om ervoor zorg te dragen dat de uitbetaling van het schadebedrag binnen een termijn van vier weken na dagtekening van dit rapport plaatsvindt.

Willemstad, 30 december 2024

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion