

Rapport

inzake:

een verzoek ingediend door

verzoekster

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

20240475

4 december 2025



+599 9 461-0303



info@ombudsman.cw
www.ombudsman.cw



Schottegatweg Oost 112
Willemstad, Curaçao



1. Inleiding

- 1.1 Verzoekster heeft de Ombudsman van Curaçao [hierna: de Ombudsman] op 26 mei 2024 verzocht om de behoorlijkheid van een gedraging die toegerekend kan worden aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning [hierna: Minister van VVRP] te onderzoeken. Verzoekster stelt dat zij geen reactie heeft ontvangen op haar verzoek om schadevergoeding dat zij op 16 oktober 2023 (klachtnummer KL 20230154) via het klachtenbureau van het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning [hierna: Ministerie van VVRP] heeft ingediend. Aanleiding van het schadeverzoek was de val van een boom op het voertuig van verzoekster toen zij op 9 juni 2023 op de (straatnaam) ter hoogte van (bedrijfsnaam) reed. Het uitblijven van een reactie op haar schadeverzoek is volgens verzoekster niet behoorlijk.
- 1.2 Op 3 juni 2024 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman, in het kader van een interventie, per e-mail een digitale kopie van het verzoekschrift toegezonden aan een medewerker van het Ministerie van VVRP met het verzoek om een reactie. Op 5 juni 2024 heeft de medewerker van het Ministerie van VVRP de ontvangst van de e-mail van 3 juni 2024 bevestigd.
- 1.3 Bij e-mail van 4 juli 2024 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman de hierboven genoemde medewerker van het Ministerie van VVRP herinnerd aan de e-mail van 3 juni 2024. Een reactie op deze e-mail is uitgebleven.
- 1.4 Bij e-mail van 12 augustus 2024 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman de hierboven genoemde medewerker van het Ministerie van VVRP wederom herinnerd aan de e-mail van 3 juni 2024. Een reactie op deze e-mail is uitgebleven.
- 1.5 Bij e-mail van 27 augustus 2024 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman een andere medewerker van het Ministerie van VVRP benaderd om een reactie van het Ministerie van VVRP op het verzoek van verzoekster van 26 mei 2024. Een kopie van deze e-mail is tevens naar de Sectordirecteur Verkeer en Vervoer van het Ministerie van VVRP [hierna: SD VV] verstuurd.
- 1.6 Bij e-mail van 30 september 2024 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman de SD VV herinnerd aan de e-mail van 27 augustus 2024.
- 1.7 Bij e-mail van 6 november 2024 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman de SD VV wederom herinnerd aan de e-mail van 27 augustus 2024.
- 1.8 Bij e-mail van 7 november 2024 heeft SD VV de Ombudsman geïnformeerd dat het verzoek van de Ombudsman intern is doorgestuurd naar de desbetreffende afdeling.
- 1.9 Toen duidelijk werd dat de interventie van de Ombudsman bij het Ministerie van VVRP niet succesvol was geweest, heeft de Ombudsman bij brief van 20 januari 2025 het verzoekschrift



van 26 mei 2024 formeel aan de Minister van VVRP aangeboden met het verzoek om een inhoudelijke reactie. Op deze brief heeft de Minister van VVRP niet gereageerd.

- 1.10 Bij brieven van 25 februari 2025 en van 4 april 2025 heeft de Ombudsman de Minister van VVRP aan zijn brief van 20 januari 2025 herinnerd. Op deze rappelbrieven heeft de Minister van VVRP niet gereageerd.
- 1.11 De Voorlopige Bevindingen in deze zaak zijn op 29 oktober 2025 uitgebracht. Zowel verzoekster als de Minister van VVRP zijn in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren.
- 1.12 Bij e-mail van 29 oktober 2025 heeft een medewerker van het Ministerie van VVRP de Ombudsman in reactie op de Voorlopige Bevindingen geïnformeerd dat de Minister van VVRP – na intern beraad en overleg met verzoekster – akkoord is gegaan met toekenning van het schadeverzoek, maar voor een lager bedrag. Verzoekster is verzocht om haar rekeningnummer door te geven zodat de financiële afdeling haar kan uitbetalen.
- 1.13 Bij e-mail van 6 november 2025 heeft verzoekster de Ombudsman geïnformeerd dat zij geen opmerkingen heeft op de Voorlopige Bevindingen.

2. De bevindingen

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

- 2.1 Op 9 juni 2023 reed verzoekster op de (straatnaam) ter hoogte van (bedrijfsnaam) toen een boom op het voertuig van verzoekster viel. Als gevolg van deze val heeft de auto van verzoekster schade geleden. De Curaçao Road Services is ingeschakeld voor de registratie van de schade.
- 2.2 Naar aanleiding van het incident heeft verzoekster op 16 oktober 2023 een klacht ingediend via het klachtenportaal van het Ministerie van VVRP. In een e-mail van dezelfde dag heeft verzoekster van het klachtenbureau van het Ministerie van VVRP vernomen dat haar klacht is geregistreerd onder het nummer KL20230154. Tevens is verzoekster geïnformeerd dat zij een bijgevoegd formulier met de opgevraagde documenten moet invullen en retourneren.
- 2.3 Op 31 oktober 2023 heeft verzoekster het schadevergoedingsformulier ingevuld en met de gevraagde relevante documenten per e-mail op 2 november 2023 naar het Ministerie van VVRP opgestuurd.
- 2.4 Tijdens de behandeling van deze procedure heeft het Ministerie van VVRP contact opgenomen met verzoekster over haar schadeverzoek. Verzoekster heeft evenwel tot op heden geen schriftelijke beslissing van het Ministerie ontvangen.



3. Beoordeling

- 3.1 De Ombudsman merkt allereerst op dat de behandeling van schadeverzoeken binnen het Ministerie van VVRP in de praktijk via het klachtenbureau verloopt. Dit bureau verricht in dit kader administratieve en coördinerende werkzaamheden en fungeert als aanspreekpunt voor burgers. Het klachtenbureau is echter niet zelfstandig bevoegd om een inhoudelijke beslissing te nemen op een schadeverzoek. De bevoegdheid om tijdig en behoorlijk op het schadeverzoek van verzoekster te beslissen, berust dan ook bij de Minister van VVRP.
- 3.2 De Ombudsman stelt in het verlengde van het voorgaande vast dat verzoekster na meer dan twee jaar nog steeds geen (inhoudelijke) schriftelijke beslissing heeft ontvangen op haar schadeverzoek. Deze langdurige beslistermijn is niet redelijk en daarom in strijd met de norm dat de overheid bij haar besluitvorming de vereiste voortvarendheid dient te betrachten.
- 3.3 Het feit dat het Ministerie van VVRP in het kader van onderhavige procedure contact met verzoekster heeft gehad over de hoogte en uitbetaling van het schadebedrag, maakt het voorgaande niet anders. Een schadeverzoek vereist in beginsel immers een schriftelijke, duidelijk gemotiveerde beslissing van het bevoegde bestuursorgaan. Alleen een schriftelijke beslissing biedt verzoekster rechtszekerheid over de uitkomst van haar verzoek, de hoogte van het eventueel toe te kennen schadebedrag, de termijn van uitbetaling en de mogelijkheden om rechtsmiddelen in te stellen. Informeel of mondeling contact kan deze formele verplichting niet vervangen.
- 3.4 Door na te laten om een schriftelijke beslissing te nemen op het schadeverzoek, heeft het bestuursorgaan bovendien niet gehandeld in overeenstemming met de norm dat de overheid in haar handelen open en duidelijk dient te zijn. Dit betekent dat de overheid een transparante houding heeft, de burger voorziet van goede informatie en dat zij haar beslissingen goed motiveert.

4. Oordeel

Op grond van het voorgaande is het uitblijven van een schriftelijke beslissing van de Minister van VVRP 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

- I. De Ombudsman geeft de Minister van VVRP in overweging om binnen een termijn van vier weken een schriftelijke, gemotiveerde beslissing te nemen op het schadeverzoek van verzoekster van 16 oktober 2023. Indien de Minister besluit (gedeeltelijke) schadevergoeding toe te kennen, geeft de Ombudsman hem in overweging om ervoor zorg te dragen dat de uitbetaling daarvan binnen dezelfde termijn plaatsvindt.
- II. De Ombudsman geeft de Minister van VVRP tot slot in overweging om aan medewerkers van uitvoeringsorganisaties en andere instanties die onder zijn verantwoordelijkheid vallen, de



verplichting op te leggen om burgers tijdig en adequaat te informeren over de voortgang van hun lopende zaken.

Willemstad, 4 december 2025

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion