

OORDEEL

Verzoekers

De heer en mevrouw V. te Enschede.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 4 juli 2010 en bij het secretariaat ingeboekt op 19 juli 2010 onder nummer 2010 056.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 22 februari 2010 hebben verzoekers bij de gemeente een klacht ingediend over het Regionaal Orgaan Zelfstandigen Twente (verder: ROZ). Hierover heeft op 18 maart 2010 een gesprek plaatsgevonden. Vervolgens is op 29 maart 2010 opnieuw een klacht ingediend. Hierover is op 21 en 28 mei 2010 telefonisch contact geweest met de klachtencoördinator van de gemeente. Op 22 juni 2010 volgt de klachtafhandelingsbrief van de gemeente. Verzoekers zijn het met de uitkomsten niet eens en richten zich op 4 juli 2010 wederom tot de gemeente. De gemeente zendt deze brief op 15 juli 2010 door naar de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo), waar hij op 19 juli 2010 wordt ingeboekt. Op 27 juli 2010 verzoekt de Oo aan de gemeente om toezending van stukken.

Deze worden op 3 augustus 2010 ontvangen. Op 15 september 2010 houdt de Oo een hoorzitting over de klacht. Hierbij zijn aanwezig: de heer R. Kotterik, namens de gemeente; de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse van de Oo. Verzoekers hebben niet gereageerd op de uitnodiging voor de hoorzitting.

Aard van de klacht

Verzoekers zijn van mening dat zij door het ROZ aan het lijntje zijn gehouden. Er wordt niet onderbouwd waarom er geen medewerking wordt verleend. Er is geen informatie gegeven over een uitkering. De bezwaarprocedure is onduidelijk.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- adequate informatieverstrekking

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. Verzoekers zijn in 1997 een transportbedrijf gestart. Zij stellen dat zij door wanbetaling van een klant in de problemen komen. In 1999 melden verzoekers zich aan bij het ROZ. De zaak blijft op zijn beloop en na bemiddeling van een wethouder wordt in 2001 opnieuw opgestart met een ROZ-lening. Doordat men inmiddels geregistreerd stond bij de BKR was het volgens verzoekers niet mogelijk met nieuwe wagens te rijden. Er wordt steeds een vrachtauto van enkele jaren oud geleased. Daarmee ondervinden zij de nodige problemen.
2. In september 2008 zijn dure reparaties aan de orde. Verzoekers kunnen voor een klant in Zweden gaan rijden, maar hebben dan wel een overbruggingskrediet nodig. Het ROZ gaat daar niet in mee. Wel zou men voor een uitkering willen bemiddelen. Dit wijzen verzoekers af. Uiteindelijk neemt de lease-maatschappij de truck weer in.
3. Verzoekers besluiten vervolgens een bloemenzaak te starten. Men kan met € 15.000.- kosten een bestaande bloemenzaak overnemen. Er is een bedrag van € 5.000.- betaald; de rest zou maandelijks gestort worden. Echter de zaak die wordt overgenomen blijkt geheel te zijn leeggehaald. Verzoekers zijn van mening dat zij door degenen die met de zaak stopten zijn opgelicht.
4. Ondanks de moeilijkheden volgt er begin 2009 een start. Volgens verzoekers loopt de bloemenzaak. Maar er is een airco nodig om de bloemen goed te houden. De Rabobank wil meewerken, maar vraagt fiat van het ROZ. Dit komt niet af.
5. De boekhouder van verzoekers meldt aan hen dat degenen van wie men de bloemenzaak heeft overgenomen inmiddels een lening hebben gekregen van het ROZ. Dit onder het mom dat men van verzoekers nog veel geld tegoed heeft. Als verzoekers hierover informatie willen hebben, geeft het ROZ aan dat in verband met de privacy niets over derden wordt medegedeeld.
6. Verzoekers zijn thans failliet. Zij zijn van mening dat hun bedrijf met medewerking van het ROZ had kunnen overleven. Gesprekken hierover verlopen niet naar tevredenheid. Er komt voor verzoekers geen duidelijke redenen waarom niet meegedaan wordt nu de Rabobank positief is.
7. In de gesprekken met het ROZ is naar voren gekomen dat verzoekers bezwaar hadden kunnen indienen tegen besluiten. Daarvoor had er echter eerst een formele aanvraag en een formeel besluit moeten liggen. Die zijn er niet.

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan. De Oo heeft verzoekers in dit

verband niet kunnen horen. Hun standpunten zijn terug te voeren naar de bij de Oo aanwezige stukken, met name het klaagschrift.

Verzoekers

Zij zijn van mening dat zij door het ROZ aan het lijntje zijn gehouden. Er wordt niet onderbouwd waarom er geen medewerking wordt verleend. Er is geen informatie gegeven over een uitkering die mogelijk zou zijn naast het doorgaan met het transportbedrijf. De bezwaarprocedure is onduidelijk. Nu hebben verzoekers een uitkering en dat kost de gemeenschap veel meer dan wat de kosten zouden zijn geweest als er meegewerkt was aan kredietverlening.

Het is niet terecht dat degenen van wie zij het bloemenbedrijf overnamen nu wel geholpen worden door het ROZ. Inzage daarover wordt niet gegeven.

Het is wrang dat wethouder Koomen na de weigering van het ROZ nog een brief schrijft over de mogelijkheden bij het ROZ.

Gemeente

Na behandeling van de klachten in eerste termijn, kwam er bij de gemeente een schriftelijke reactie binnen op de klachtafhandelingsbrief. Deze is doorgezonden naar de Oo. Dit is de correcte procedure.

Er kan niet worden gesteld dat de medewerkers van het ROZ zich onvoldoende hebben verdiept in de zaak. Dat geldt zowel voor het transportbedrijf als voor de bloemenzaak. Er is wel degelijk onderzoek gedaan naar levensvatbaarheid. Bijvoorbeeld naar aanleiding van het ondernemingsplan voor de bloemenzaak. Er is advies ingewonnen en gebruik gemaakt van eigen kennis bij het ROZ. Van brieven van de Rabobank is niets gebleken.

Er zijn gesprekken geweest over kredietverlening. Daarbij is duidelijk gemaakt dat het ROZ niet zou meewerken. Vervolgens is het niet tot een formele aanvraag en een formeel besluit gekomen. Het was wellicht beter geweest als er wel tot een formele afronding was gekomen.

De brief van wethouder Koomen was een algemene informatiebrief over het ROZ. Deze had inderdaad niet aan verzoekers gericht moeten worden. Zij zaten per abuis nog in het verzendsysteem, wat nu ongedaan is gemaakt.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoekers.

Van de zijde van verzoekers is een reactie ontvangen op 11 oktober 2010.

Allereerst spreken zij er hun verbazing over uit dat de brief met de uitnodiging voor de hoorzitting door hen niet is ontvangen. Als reactie vermelden zij:

- Er zijn niet in september 2008, maar in april 2008 dure reparaties geweest. Er was een overbruggingskrediet nodig, omdat men in januari 2009 weer aan de slag zou kunnen met een nieuwe opdrachtgever. Daarbij is een uitkering niet geweigerd, maar is aangegeven dat men er niet veel verder mee kwam.
- Het verzoek om een bloemenzaak te beginnen kwam later, toen de truck door de leasemaatschappij was opgehaald.
- Het ging om een decorzaak, niet om een bloemenzaak; bloemen zouden er bij gedaan worden. Degenen van wie deze zaak was, hebben verzoekers belazerd. Er is geen probleem dat zij een lening hebben gekregen bij het ROZ, wel dat verzoekers als wanbetalers zijn neergezet. Er is niet gevraagd om informatie over derden.

- Het transportbedrijf was levensvatbaar; de gemeente heeft het steeds over de bloemenzaak. Er is een ondernemersplan ingeleverd, maar daar is niets mee gedaan.

Naar aanleiding van deze reactie is telefonisch contact opgenomen met verzoekers. De Oo is van mening dat uit de stukken, de hoorzitting en het telefoongesprek voldoende duidelijk is geworden om tot een oordeel te kunnen komen. Bovenstaande gegevens worden, voor zover nodig, betrokken bij dit oordeel.

Gemeente.

Van de kant van de gemeente is geen reactie ontvangen op het rapport van bevindingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

De Oo stelt vast dat er in 2008 financiële problemen waren rond het transportbedrijf van verzoekers die zij hebben aangekaart bij het ROZ. Ook in 2009 is door hen een beroep gedaan op het ROZ om te helpen. Toen ging het om het starten van een nieuwe onderneming.

In beide gevallen is de gevraagde ondersteuning er niet gekomen.

Verzoekers zijn allereerst teleurgesteld in de gang van zaken in 2008. Als het transportbedrijf had kunnen blijven bestaan was in hun visie immers de kwestie rond de decorzaak niet ontstaan. Zij klagen er over dat er wel veel gesprekken zijn geweest, maar dat er met wat er door hen werd gevraagd of ingebracht niets is gedaan.

De Oo merkt op dat, als het gaat om een oordeel over het al dan niet levensvatbaar zijn van bedrijven van verzoekers, er geen bevoegdheid is bij de Oo. Van besluiten hierover staat bezwaar en beroep open via de Algemene wet bestuursrecht. In dergelijke gevallen men dus aangewezen op een voorziening bij de rechter.

Echter in het geval van verzoekers is het niet tot formele besluiten gekomen. Over deze handelwijze, de manier waarop met verzoekers is omgegaan, kan de Oo een oordeel geven .

Actieve en adequate informatieverstrekking

Deze norm uit het klachtrecht houdt in dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet.

De Oo is van mening dat het ROZ hieraan had kunnen voldoen door de aanvragen van verzoekers formeel in behandeling te nemen en van een gemotiveerd besluit te voorzien.

Er valt allereerst op dat er diverse gesprekken zijn geweest tussen verzoekers en medewerkers van het ROZ. Er is door de medewerkers steeds aangegeven dat verzoekers geen krediet konden verwachten via het ROZ. Verzoekers stellen dat het hen niet duidelijk is geworden waarom dat niet kon; informatie daarover is voor hen niet helder; onderbouwing van standpunten van het ROZ ontbreekt. Wat hier wordt weergegeven is de ervaring zoals verzoekers die hebben beleefd. Het is achteraf niet goed na te gaan hoe gesprekken zijn verlopen. De Oo kan op dat punt dan ook geen oordeel geven.

Naar de mening van de Oo hadden de klachten die verzoekers nu aangeven voorkomen kunnen worden door ook schriftelijk naar hen te reageren. Als hun verzoek in behandeling was genomen en afgesloten met een gemotiveerd besluit het verzoek te weigeren, hadden verzoekers houvast gehad om zich in een juridische procedure te verweren. Nu dit niet is gebeurd en er zelfs geen kort

schriftelijk verslag is van dat wat mondeling was besproken en besloten, is er naar de mening van de Oo geen sprake van zorgvuldig en adequaat informeren van verzoekers.

Het gaat vervolgens niet aan hen in de klachtenprocedure voor te houden dat zij in bezwaar en beroep hadden kunnen gaan. Het is aan het bestuursorgaan te zorgen voor schriftelijke besluitvorming met de bezwaar- en beroepsclausules die daarbij aan de orde zijn. Het standpunt dat bezwaartermijnen inmiddels verlopen zijn is dan ook onjuist.

Tot slot:

Verzoekers hebben ook aan de orde gesteld dat zij zijn benadeeld door degenen van wie zij de decorzaak overnamen. Door hen zouden zij te kijk gezet zijn als wanbetalers. Verzoekers hebben in verband hiermee het ROZ benaderd. De Oo stelt vast dat het hier allereerst gaat om een kwestie tussen verzoekers en degenen van wie zij de zaak overnamen. Het ROZ kan niet worden verplicht hierover een standpunt te bepalen.

Het is bij verzoekers als kwetsend overgekomen dat zij nog door de gemeente Enschede werden benaderd over de mogelijkheden bij het ROZ. De Oo stelt vast dat dit kwam doordat verzoekers nog voorkwamen in bestanden en dat dit thans niet meer het geval is. Het valt dan ook te betreuren dat een en ander is voorgevallen, maar naar de toekomst toe mag verondersteld worden dat verzoekers dit niet meer overkomt.

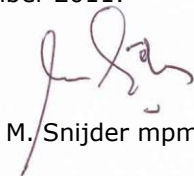
Oordeel

Gezien het bovenstaande komt de Oo tot het volgende oordeel:
Adequate schriftelijke informatievoorziening: niet zorgvuldig.


Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 9 november 2011.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse