

## **OORDEEL**

### **Verzoeker**

De heer J. B. Verzoeker verblijft buitenslands.

### **Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 7 juli 2009 en verzonden naar de Nationale Ombudsman. De klacht is bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) ingeboekt op 9 juli 2009 onder nummer 50-2009.

### **Betreft**

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

### **Procedure**

Op 7 juli 2009 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale Ombudsman. Omdat de Nationale Ombudsman niet bevoegd is klachten over de gemeente Hengelo te behandelen, zond hij op 9 juli 2009 de klacht door naar de Oo. De klacht bleek nog niet door de gemeente behandeld volgens de voorschriften van de Algemene wet bestuursrecht. Daarom zond de Oo de klacht op 17 juli 2009 ter behandeling door aan de gemeente Hengelo. Bij brief van 29 september 2009 deelde de gemeente haar bevindingen en conclusie over de klacht aan verzoeker mee.

Omdat verzoeker niet tevreden was over het resultaat van de klachtbehandeling diende hij op 10 oktober 2009 een verzoek tot onderzoek in bij de Oo. De Oo meldde op 3 november 2009 aan verzoeker en gemeente het verzoek in behandeling te nemen. De Oo vroeg stukken op bij de gemeente, die op 23 november 2009 werden ontvangen. Omdat verzoeker in het buitenland verblijft is geen hoorzitting gehouden, maar zijn per e-mail van 16 december 2009 door de Oo nadere vragen aan hem gesteld. Hierop kwam op 22 december 2009 een antwoord.

### **Aard van de klacht**

Verzoeker is in Albanië een bedrijf gestart met gebruikmaking van de BBZ-regeling en begeleiding via het ROZ. De klacht heeft betrekking op het volgens verzoeker tekortschieten van begeleiding en het niet voortzetten van de uitkering.

## Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- correcte bejegening, in de zin van dienstbaarheid.
- informatievoorziening

## 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. In januari 2008 start verzoeker een eenmanszaak. Er worden in Nederland gebruikte computers verkocht in Albanië. Hierbij maakt verzoeker gebruik van de BBZ-regeling van de gemeente Hengelo. Hij ontvangt een krediet en een (gedeeltelijke) uitkering. Verder is er begeleiding vanuit het ROZ in Hengelo.
2. De uitkering is toegekend tot 1 januari 2009, maar wordt verlengd tot en met april 2009 omdat de gemeente is gebleken dat er geruime tijd geen contact is geweest tussen verzoeker en zijn begeleider. Het gaat dan om het ontbreken van contact in de periode januari-april 2009. De gemeente acht het bedrijf niet levensvatbaar en beëindigt uiteindelijk de uitkering. Ook verzoeker geeft aan dat zijn bedrijf door de algemene crisis niet goed gaat. Er wordt door verzoeker in verband met het beëindigen, c.q. tijdelijk voortzetten van de uitkering geen bezwaar ingediend.
3. Verzoeker meldt in zijn klachtenbrief aan de Nationale Ombudsman op 7 juli 2009:
  - a. Hij is het niet eens met het stopzetten van de uitkering. Zijn uitkering is nodig om de vaste lasten in Nederland te betalen.
  - b. Zijn coach is niet bereikbaar en heeft niet gemeld dat hij er mee stopt of iets dergelijks.
  - c. De doorhaling bij BKR (Bureau Kredietregistratie) zou geregeld worden, maar is door ROZ nog steeds niet opgelost.
4. In de klachtafhandlingsbrief van 29 september 2009 komt de gemeente tot het volgende oordeel:
  - a. In verband met het beëindigen van de uitkering was het indienen van bezwaar mogelijk. Dit kan niet alsnog bereikt worden via het indienen van een klacht.
  - b. Het klopt dat er van januari tot en met april 2009 geen contact was met de coach. Dit wordt betreurd. Hieraan is tegemoetgekomen door over die maanden alsnog een uitkering toe te kennen. Uit het dossier blijkt dat meer contact in genoemde maanden er op geen enkele wijze voor zou hebben gezorgd dat zaken rond de onderneming van verzoeker anders zouden zijn verlopen.
  - c. Er blijkt nergens dat zou zijn toegezegd dat het ROZ zou regelen dat de registratie bij het BKR zou worden doorgehaald. Medewerkers van het ROZ hebben in deze ook geen enkele bevoegdheid.
5. Verzoeker wendt zich op 10 oktober 2009 tot de Oo met het volgende:

- A. Hij vraagt zich af of er op 22 september 2009 wel een rechtsgeldige ontruiming is geweest van de woning die hij huurde in Hengelo.
- B. Hij is er niet van overtuigd dat het achterwege blijven van contact met de mentor geen invloed heeft gehad op de verkoop.
- C. Er zijn geen redenen om de uitkering te stoppen.
- D. Hij heeft niets gehoord op zijn verzoek om uitstel van betaling van het ondernemerskrediet.
- E. Hij vraagt zich af of de klachtencoördinator van de gemeente wel een onafhankelijk onderzoek kan doen?
- F. Bedrijven – en ook het zijne- hebben in deze tijden van recessie steun nodig.

6. Op 16 december 2009 stuurt de Oo een e-mail aan verzoeker met de volgende inhoud:

“Met excuses voor de lange duur voordat u van ons een reactie ontvangt: wij hebben in onze vergadering uw klacht besproken. Een complicerende factor is dat communicatie per email moet gebeuren. Er zijn bij ons nog vragen. Bij deze melden we u dan ook graag per email voor 1 januari 2010 een antwoord te ontvangen het volgende:

- 1. Op 27 april stuurt de heer Immink een mail waarin hij meedeelt dat de uitkering wordt gestopt. Er was een besluit dat er nog een uitkering zou zijn van 1 januari t/m 30 april. Dit in vervolg op een BBZ-uitkering die tot 1 januari 2009 was toegekend. De einddatum van 30 april werd nadrukkelijk genoemd. Waarom heeft u niet opnieuw een uitkering aangevraagd?
- 2. Het is niet correct geweest dat er van de kant van de coach geen contact is geweest in de periode januari-april. U zoekt zelf per e-mail contact op 15 april. Waarom deed u dat niet eerder?
- 3. U ontvangt op 27 april van de heer Immink een e-mail dat de uitkering nu echt stopt. Heeft u hierop nog richting de heer Immink gereageerd? Zo ja, hoe en wat? Graag ontvangen wij kopieën.
- 4. U stelt dat u er niet van overtuigd bent dat het uitblijven van contact door de coach geen invloed had op het bedrijfsresultaat. Graag ontvangen wij gegevens die uw mening hierover kunnen onderbouwen.

Verder wijzen we u er op dat wij alleen bevoegd zijn als het gaat om handelen van de gemeente. Dus niet voor zaken met uw verhuurder. Ook zijn we niet bevoegd als u de mogelijkheid heeft / had om in bezwaar te gaan tegen besluiten van de gemeente.”

- 5. Het antwoord van verzoeker per e-mail van 22 december 2009 behelst het volgende:
  - Een nieuwe uitkering aanvragen kon niet want er was geen geld om van Albanië naar Nederland te reizen. Verder is het typische Nederlandse bureaucratie om een uitkering te stoppen terwijl je in hetzelfde gebouw er weer één kan aanvragen.
  - Er zijn wel e-mails verstuurd vanuit Albanië. Deze worden bijgevoegd.
  - Ook de e-mails rond het einde van de uitkering zijn bijgevoegd.
  - In het begin zijn er als startend ondernemer fouten gemaakt; de coach had bij moeten sturen. De begeleider zit er voor zichzelf, niet voor de klanten. Verder is hij een kampioen in het niet beantwoorden van e-mails.
- 6. Verzoeker heeft bij zijn reactie van 22 december 2009 kopieën gevoegd van door hem verzonden e-mails in de periode januari – juni 2009. Daaruit blijkt dat hij herhaalde malen

contact zocht per e-mail. Hij krijgt telkens geen reactie van zijn begeleider tot deze op 9 april 2009 antwoordt:

"Ik heb uw mails wel degelijk ontvangen. Maar omdat er nogal wat onduidelijkheden zijn in uw administratie/boekhouding heb ik nog geen advies kunnen geven inzake de gevraagde verlenging van uw uitkering. Bovendien zijn er nog een aantal formele vragen die eerst beantwoord dienen te worden. Nb ik kreeg gisteren nog een wijziging door van uw boekhouder".

Hierna is uiteindelijk de uitkering alsnog toegekend over de periode januari tot en met april 2009.

Verder is in een e-mail van 11 mei 2009 van verzoeker aan zijn begeleider het probleem van definitief stoppen met de uitkering aan de orde gesteld. Hij vraagt daarin om een adres waar hij eventueel wel een uitkering kan aanvragen of om advies kan vragen. Hij geeft daarbij aan dat het slecht gaat met zijn bedrijf en dat er bij uitblijven van een uitkering problemen ontstaan met huur, ondernemerskrediet e.d.

### **Standpunten van partijen**

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken het volgende komen vast te staan.

Verzoeker is van mening dat door het uitblijven van goede coaching zijn bedrijf niet echt van de grond kon komen. Hij is er niet van overtuigd dat het achterwege blijven van contact met de mentor geen invloed heeft gehad op de verkoop.

Door het stoppen van zijn uitkering is hij verder in de financiële problemen geraakt.

Verder heeft hij niets gehoord op zijn verzoek om uitstel van betaling van het ondernemerskrediet. Hij vraagt zich af of de klachtencoördinator van de gemeente wel een onafhankelijk onderzoek kan doen. Verzoeker is van mening dat zijn bedrijf in deze tijden van recessie steun nodig heeft.

De gemeente erkent dat er van januari tot en met april 2009 geen contact was met de begeleider. Dit wordt betreurd. Hieraan is echter tegemoetgekomen door over die maanden alsnog een uitkering toe te kennen. Verder zou meer contact in genoemde maanden er op geen enkele wijze voor hebben gezorgd dat zaken rond de onderneming van verzoeker anders zouden zijn verlopen. Er is een einde gekomen aan begeleiding vanuit de BBZ omdat het bedrijf van verzoeker niet levensvatbaar bleek.

In verband met het beëindigen van de uitkering was het indienen van bezwaar mogelijk; via een klachtenprocedure kan niet alsnog bezwaar gemaakt worden.

### **Reactie op het verslag van bevindingen**

Van de gemeente is geen reactie ontvangen.

Verzoeker geeft per e-mail van 10 maart 2010 als aanvulling dat hij geen bedrijf is gestart in Albanië, maar ingeschreven staat bij de Kamer van Koophandel in Enschede onder de naam Adria Trading.

Het gaat dus om een Nederlands bedrijf dat in april 2008 is gestart met de verkoop van gebruikte computers in Albanië.

Verder zendt verzoeker een kopie mee van de website van ROZ Hengelo, waarin in het algemeen de activiteiten van het ROZ –een intensieve begeleiding bij het starten van een eigen bedrijf– worden beschreven.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Een correcte bejegening brengt mee dat de overheid zich in haar handelwijze richting een burger hulpvaardig opstelt. Verder dient een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie te voorzien.

Verzoeker stelt het volgende (A tot en met F) aan de orde:

- A. Hij vraagt zich af of er op 22 september 2009 wel een rechtsgeldige ontruiming is geweest van de woning die hij huurde in Hengelo.

De Oo is bevoegd een oordeel te geven over de wijze waarop de gemeente zich tegenover haar burgers heeft gedragen. De ontruiming is in gang gezet door de verhuurder; de gemeente staat hier buiten. De Oo kan dan ook niet oordelen over de rechtmatigheid van de ontruiming.

- B. Verzoeker is er niet van overtuigd dat het achterwege blijven van contact met de mentor geen invloed heeft gehad op de verkoop.

De gemeente heeft erkend dat er in de periode januari – april 2009 geen contact is geweest tussen de begeleider en verzoeker. Dit is aanleiding om de uitkering, die zou stoppen per 1 januari 2009, voort te zetten tot 1 mei 2009. De gemeente stelt dat het bedrijf van verzoeker niet levensvatbaar wordt geacht; meer contact zou niet tot een ander resultaat hebben geleid.

De Oo constateert dat er geen doortastende begeleiding is geweest, in ieder geval niet in genoemde periode. Hier is er wel een schril contrast met dat wat er op de website van ROZ wordt gemeld aan mogelijkheden voor intensieve begeleiding. Naar de mening van de Oo was er in genoemde periode dan ook geen correcte bejegening. Ook de gemeente erkent dat de contacten destijds niet goed zijn verlopen.

Hoewel de Oo onderkent dat meer contact wellicht zijn waarde zou hebben gehad, moet worden vastgesteld dat er door verzoeker geen enkel gegeven is overgelegd dat de stelling onderbouwt dat zijn zaken anders zouden zijn gelopen bij meer contact.

De Oo onderschrijft de stelling van verzoeker over de invloed op de verkoop derhalve niet.

- C. Er zijn geen redenen om de uitkering te stoppen.
- D. Verzoeker heeft niets gehoord op zijn verzoek om uitstel van betaling van het ondernemerskrediet.

In de klachtbehandeling bij de gemeente is aangegeven dat het indienen van een klacht er niet toe kan leiden dat alsnog een bezwaar behandeld wordt. De Oo sluit zich hierbij aan. In verband met het stoppen van de uitkering heeft verzoeker gebruik kunnen maken van de mogelijkheid tot het

indienen van een bezwaar. Dit kon eventueel ook schriftelijk vanuit Albanië. Dan is er gezien artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht op dit punt geen ruimte voor een klachtenprocedure.

Verzoeker meldt aanvullend in zijn klacht bij de Oo dat hij in dit verband ook om informatie heeft gevraagd. Het gaat dan om informatie over een eventuele vervolgaanvraag voor een uitkering en over uitstel van betaling.

Het is de Oo niet gebleken dat hier een antwoord op is gekomen. De Oo constateert dan ook dat verzoeker op deze punten niet actief en desgevraagd van adequate informatie is voorzien.

- E. Verzoeker vraagt zich af of de klachtencoördinator van de gemeente wel een onafhankelijk onderzoek kan doen.

De Oo merkt hierover het volgende op: in de Algemene wet bestuursrecht is het zo geregeld dat een bestuursorgaan eerst zelf de gelegenheid krijgt een klacht te behandelen. Als dat niet tot tevredenheid lukt, kan een burger zich richten tot een voorziening buiten de gemeente, zoals bijvoorbeeld de Oo. Een gemeente is er in een dergelijk systeem bij gebaat klachten serieus te nemen en zorgvuldig na te gaan hoe er mee omgegaan moet worden. De meeste gemeenten hebben hiervoor een klachtencoördinator. Hoewel deze in dienst is van de gemeente wil dat nog niet zeggen dat er geen onafhankelijk onderzoek gedaan wordt. Het is de Oo niet gebleken dat de klachten die verzoeker aan de gemeente voorlegde onjuist zijn behandeld. Op punten waarvan gezegd kan worden dat er onvoldoende correct is gehandeld is dat erkend. Zie ook hetgeen hier boven onder B. is gemeld door de Oo.

- F. Bedrijven – en ook het zijne- hebben in deze tijden van recessie steun nodig.

De Oo stelt vast dat het geen gemeentelijke taak is in tijden van recessie steun te bieden aan individuele bedrijven. Wel hebben gemeenten een taak in het kader van de BBZ-regeling. Dit brengt mee dat als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan, bedrijven die in principe levensvatbaar zijn, krediet kunnen krijgen en de ondernemer gebruik kan maken van een uitkering. Over de levensvatbaarheid verschillen verzoeker en de gemeente kennelijk van mening. De Oo kan hierover geen oordeel geven, een en ander zou besproken moeten worden in een bezwaarprocedure.

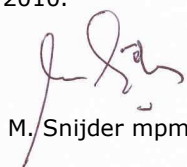
### Oordeel

- correcte bejegening, in de zin van dienstbaarheid: onzorgvuldig wat betreft de begeleiding in de periode januari – april 2009. Door de gemeente erkend. Voor het overige zorgvuldig.
- informatievoorziening: onzorgvuldig voor zo ver er geen antwoord is gekomen op het verzoek om informatie over een uitkering; uitstel van betaling. Voor het overige zorgvuldig.

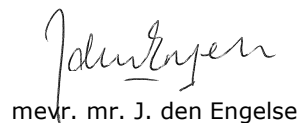
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 12 april 2010.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse