



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer D.
over het college van burgemeester en wethouders van
de voormalige gemeente Spijkenisse, nu Nissewaard

Dossiernummer: 2013.934
Datum: 17 oktober 2016



Samenvatting

De heer D. wil een eigen bedrijf starten en vraagt hiervoor een lening aan bij de (voormalige) gemeente Spijkenisse. Om de aanvraag van de heer D. te kunnen beoordelen vraagt de gemeente advies aan het Instituut voor Midden- en Kleinbedrijf (IMK). De gemeente besluit daarna op grond van het IMK-advies, de heer D. een Bbz-lening en een Bbz-uitkering te verstrekken (Bbz = Besluit bijstandverlening zelfstandigen).

De heer D. start zijn bedrijf in de (voormalige) gemeente Bernisse bij een boerderij. Het bestemmingsplan laat op die plaats geen bedrijf als dat van de heer D. toe. De gemeente Bernisse schrijft hem daarover aan en na 3 jaar moet de heer D. noodgedwongen met zijn bedrijf stoppen.

De ombudsman vindt dat de gemeente het besluit om de lening te verstrekken onvoldoende heeft voorbereid. Uit het advies van het IMK was niet op te maken op welke locatie de heer D. zijn bedrijf zou starten. De ombudsman vindt dat dit belangrijke informatie was die bij het besluit van de gemeente betrokken had moeten worden. De heer D. vindt dat het de schuld van het IMK en de gemeente is dat hij zijn bedrijf op een verkeerde locatie is gestart. Dat vindt de ombudsman niet. Een ondernemer heeft een eigen onderzoeksplicht. Hij moet zelf onderzoeken of zijn bedrijf volgens het bestemmingsplan op een bepaalde locatie is toegestaan. Er is ook geen rechtstreeks verband tussen de tekortkomingen aan de kant van de gemeente en het feit dat de heer D. zijn bedrijf moest stoppen.

Nadat duidelijk werd dat de heer D. weg moest uit Bernisse heeft de wethouder van de gemeente Spijkenisse actief contact gezocht met de verantwoordelijke wethouder van de gemeente Bernisse om te bezien of er mogelijke oplossing was. Daarnaast heeft de gemeente Spijkenisse de termijn van de Bbz-uitkering van de heer D. verlengd en de startdatum voor het terugbetalen van de Bbz-lening opgeschoven. De ombudsman vindt dat de gemeente voldoende heeft geprobeerd een oplossing voor de heer D. te vinden. De gemeente heeft op dit punt gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk.

De gemeente Spijkenisse is ook op zoek gegaan naar een andere locatie voor het bedrijf van de heer D. De ombudsman vindt – ondanks de inspanningen van de gemeente – dat de gemeente te weinig heeft gedaan aan verwachtingenmanagement. Zelfs als er een andere locatie was gevonden, dan was overduidelijk dat er geen geld was voor de verhuiskosten. Het handelen van de gemeente wekte verwachtingen op bij de heer D. die niet realistisch waren. De gemeente heeft de heer D. op dit punt



onvoldoende informatie gegeven en in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking gehandeld.



Inleiding

De voormalige gemeente Spijkenisse besluit in 2010 de heer D. op grond van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) een bedrag van € 32.000 te lenen om een eigen bedrijf te starten. Daarnaast krijgt de heer D. bijstand voor de 'noodzakelijke kosten van het bestaan' voor de duur van 6 maanden. De gemeente heeft voordat zij de lening toekende, het Instituut voor het Midden-en Kleinbedrijf (IMK) gevraagd advies te geven over onder andere de levensvatbaarheid van het bedrijf. Volgens het IMK voldeed de locatie waar de heer D. zijn bedrijf wilde starten aan de bepalingen van het bestemmingsplan. Achteraf blijkt dat het IMK verkeerde gegevens in zijn rapport heeft verwerkt en het op de locatie starten van een bedrijf niet was toegestaan. De heer D. vindt dat de gemeente fouten heeft gemaakt. Hij beklagt zich over het gebrek aan medewerking van de gemeente bij het vinden van een oplossing toen bleek dat zijn bedrijf moest verhuizen.

De ombudsman maakt in dit onderzoek nog het onderscheid tussen de (voormalige) gemeente Spijkenisse en de (voormalige) gemeente Bernisse. De reden daarvan is dat toen de ombudsman zijn onderzoek naar de klacht deed, de gemeenten Spijkenisse en Bernisse nog niet waren gefuseerd en dat zowel Spijkenisse als Bernisse een rol in het onderzoek spelen. Voor een goed verslag van de bevindingen is het noodzakelijk om dit onderscheid te maken. De ombudsman zal zijn rapport uitbrengen als een oordeel over de gemeente Nissewaard als rechtsopvolger van de gemeenten Spijkenisse en Bernisse.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer D. en de gemeente Nissewaard hebben de gelegenheid gehad op de bevindingen te reageren. Naar aanleiding van de reacties heeft de ombudsman onderstaand oordeel vastgesteld. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.



Klachten

De klachten van de heer D. zijn:

- Klacht 1* De gemeente heeft een fout gemaakt. De gemeente schakelt het IMK in om te toetsen of de onderneming van de heer D. kans van slagen heeft. De heer D. vindt dat het IMK een fout maakt in de advisering aan de gemeente Spijkenisse en aan hemzelf, door de voorgenomen bedrijfsstructuur en activiteiten onvoldoende te toetsen aan het geldende bestemmingsplan. Hierdoor start hij zijn onderneming op R.weg te Zuidland, hoewel het bestemmingsplan dat niet toestaat.
- Klacht 2* De gemeente werkt niet mee aan een oplossing. Er is tot (ongeveer) juli 2013 een gebrek aan medewerking van de gemeente Spijkenisse bij het vinden van een reële en duurzame oplossing, nadat de R.weg te Zuidland geen toegestane locatie bleek voor zijn bedrijf Selena Zuivel. De gemeente wist al langere tijd dat de heer D. geen geld had om een verplaatsing van het bedrijf te bekostigen.
- Klacht 3* De gemeente houdt de heer D. onterecht aan het lijntje en geeft "tegenstrijdige informatie". De heer D. beklagt zich erover dat de gemeente hem sinds juli 2013 onterecht aan het lijntje houdt en tegenstrijdige informatie geeft.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Op 17 mei 2010 bezoekt een medewerker van het Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel (COKZ) de heer D. thuis. In de rapportage van het COKZ staat: "(...) Het bedrijf produceert op dit moment ongeveer 20 kilo per maand van deze kaas in de eigen keuken (woonhuis). Tijdens de audit is aangegeven, dat het niet is toegestaan om zuivelproducten voor derden vanuit de eigen keuken (woonhuis) te produceren. Het bedrijf is op dit moment bezig met het zoeken naar een geschikte locatie voor de professionele productie van de kaas. Eén van deze locaties is tijdens deze audit bezocht. Het betreft een andere locatie dan de locatie welke op 6 mei is bezocht. Dit is de reden, waarom er een extra bezoek heeft plaatsgevonden. De bezochte



locatie wordt op dit moment voor opslag bestemd en is op dit moment nog niet geschikt voor het produceren van zuivelproducten. Met het bedrijf zijn alle inrichtingseisen voor een dergelijke ruimte doorgesproken, zodat de ruimte kan worden aangepast (...)

2. Op 2 juni 2010 heeft de heer D. een afspraak met de Bbz-medewerker de heer N. (Bbz = Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004) om de mogelijkheden te bespreken voor het opstarten van een eigen bedrijf. Aan de heer D. wordt uitgelegd dat *“het opstellen van het ondernemingsplan in principe in eigen beheer en voor eigen rekening dient plaats te vinden”*. Volgens de heer D. gaf de Bbz-medewerker aan dat zijn ondernemingsplan niet compleet was omdat de cijfers niet klopten en de locatie ontbrak. Er wordt een vervolgspraak gemaakt voor 9 juni 2010 om 09.00 uur voor het indienen van een Bbz-aanvraag. Volgens de heer D. wilde de heer N. vóór deze afspraak een nieuw ondernemingsplan ontvangen.
3. Op 4 juni 2010 geeft de heer D. een door hem getekende brief af aan de balie van de gemeente Spijkenisse. De heer D. ontvangt een kopie van de brief met een ontvangststempel: *“Ingekomen 4 juni 2010”*
In de brief staat: *“(...) Hierbij het verbeterde 2 e ondernemingsplan (toevoeging ombudsman: 2^{de} ondernemingsplan) van SELENA zoals beloofd met verbeteringen van de cijfers en de vermelding van de locatie waar wij gaan vestigen aan de R.weg in Zuidland met het goedkeuring van COKZ (...)”*
4. De heer D. dient op zijn afspraak van 9 juni 2010 om 09.00 uur een aanvraag in voor een lening op grond van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 voor het starten van een onderneming. Hij wil zuivelproducten naar een eigen familie-recept produceren, o.a. een witte kaas ingelegd met kruiden en zonnebloemolie (Turkse naam: çökelek). Om de aanvraag te kunnen beoordelen vraagt de gemeente aan het Instituut voor Midden- en Kleinbedrijf (IMK) advies over o.a. de levensvatbaarheid en de financiering van de onderneming.
5. In een Bbz-rapport van de Bbz-medewerker de heer N. (werkprocesnummer 348564) van 16 juni 2010 over de aanvraag van de heer D. staat op pagina 2: *“(...) Ook heeft bhl. reeds een locatie: bij een boer alhier in de regio (Zuidland) kan/mag blh gebruik maken van ruimte: 17 m²; C.O.K.Z. zou positief zijn over deze locatie, er is echter nog geen vergunning (...)”* Toevoeging ombudsman: bhl = belanghebbende, de heer D.



6. Per brief van 6 september 2010 stuurt het IMK het adviesrapport van 6 september 2010 'Adviesrapport inzake de heer D.' aan de gemeente Spijkenisse. Het onderzoek is uitgevoerd door de IMK medewerker de heer Z. In de brief staat dat het IMK geen exemplaar van het rapport aan de heer D. heeft verzonden. Het IMK adviseert de gemeente om de heer D. een Bbz-lening te geven met een aanvullende Bbz-uitkering voor de duur van 6 maanden.

In het rapport van 6 september 2010 staat:

"(...) De beoogde productielocatie bevindt zich op een boerenerf in de nabije omgeving van het woonhuis van de heer D. (in Spijkenisse). Hier kan wekelijks 2000 liter melk worden geleverd, waarvan 340 kilo kaas kan worden gefabriceerd (...)

De heer D. was telefonisch niet bereikbaar om het advies te bespreken (...)

Huisvesting (...)

Beschikbare m2: 17 m2 b.v.o. (ombudsman: bruto vloeroppervlak)

Rechtmatige vestiging

Bestemmingsplan: akkoord

Milieuvergunning: niet van toepassing

Rechtmatig gevestigd: nee

Toelichting: *Certificering COKZ kan pas gerealiseerd worden na inrichting bedrijfslocatie. Op de beoogde locatie worden hierin geen belemmeringen verwacht (...)*

7. In een Bbz-rapport van de Bbz-medewerker de heer N. (werkprocesnummer 348564) van 13 september 2010 over de aanvraag van de heer D. staat op pagina 1: *"(...) Op 2 juni 2010 heeft de rapporteur het eerste informatieve gesprek met de heer D. gevoerd (...) De Bbz-formulieren zijn met een begeleidende brief d.d. 2 juni 2010 aan betrokkenen toegezonden. Hierbij is tevens de afspraak bevestigd dat betrokkenen hun Bbz-aanvraag zouden indienen op 9 juni 2010 (...)"*

En op pagina 2:

"(...) Overigens bevindt de beoogde locatie van het bedrijf zich op een boerenerf in de nabije omgeving van het woonhuis van de heer D. Het betreffende huurcontract moet (uiteraard) nog worden gesloten (...)"

8. De gemeente besluit de heer D. op 13 september 2010, op basis van het advies van het IMK van 6 september 2010 en het ondernemingsplan van de heer D., een Bbz-lening van € 32.000 te verstrekken. Daarnaast krijgt de heer D. per 1 december 2010 een Bbz-uitkering voor de duur van 6 maanden. Dit besluit verstuurt de gemeente op 16 september 2010 aan de heer D. Voor die tijd, op 13 september 2010, tekenen de heer D. en zijn vrouw en de gemeente een akte van



geldlening.¹ Een voorwaarde is dat de heer D. geen investeringen mag doen boven € 1.000 of verdergaande financiële verplichtingen tegenover derden mag aangaan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. In het besluit wordt verwezen naar het rapport van het IMK van 6 september 2010: *“Het gevraagde advies is door IMK uitgebracht op 6 september 2010 (zie bijlage)”*. De heer D. stelt dat het IMK-rapport niet als bijlage bij het besluit zat.

9. Er bestaan 2 versies van het ondernemingsplan. In geen van beide versies staat een datum vermeld. In versie 1 staat onder ‘Bedrijfshuisvesting’: *“(…) Wij hebben voorlopig gekozen om in een boerderij omgeving Zuidland te gaan vestigen (…)”* In versie 2 staat onder ‘Bedrijfshuisvesting’: *“Wij hebben gekozen om in een boerderij in Zuidland te gaan vestigen. Aan R.weg (…)”* De heer D. stelt dat hij versie 1 op 2 juni 2010 had ingeleverd bij de Bbz-afdeling tijdens zijn afspraak met de heer N. Daarop zou hij de opdracht mee hebben gekregen om de locatie en cijfers duidelijk(er) te vermelden. De heer D. stelt dat hij dit heeft gedaan en daarna op 4 juni 2010 de verbeterde versie, versie 2, bij de gemeente heeft ingediend (zie onder punt 2). De ombudsman heeft de gemeente gevraagd om hem het ondernemingsplan op te sturen waarop mede het besluit van 16 september 2010 op de aanvraag Bbz is gebaseerd. De gemeente stuurt versie 1 aan de ombudsman.
10. In december 2010 start de heer D. met zijn bedrijf ‘Selena Zuivel’ aan de R.weg in Zuidland, de voormalige gemeente Bernisse. Op dit adres bevindt zich ook een agrarisch bedrijf van de heer B.
11. De heer B. verklaart schriftelijk dat de heer D. op 2 juli 2010 samen met zijn vrouw en dochter en de heer Z., de IMK-adviseur, een bezoek hebben gebracht aan zijn boerderij. In de verklaring staat verder dat de IMK-adviseur de locatie wilde bekijken. De heer B. heeft de schuur aangewezen waar de heer D. zijn productieruimte wilde inrichten. De heer B. is daarna verder gegaan met zijn werkzaamheden. Na een poosje zijn de bovengenoemde personen weggereden. De IMK-adviseur kan zich niet herinneren dat hij een bedrijfslocatie heeft bezocht.
12. Op 1 maart 2011 bezoekt een medewerker van het COKZ het bedrijf van de heer D. op de R.weg in Bernisse. In de rapportage van het COKZ staat: *“(…) Het bedrijf*

¹ Akte van geldlening: in een akte worden afspraken tussen de partijen over de geldlening vastgelegd.



heeft op de locatie: R.weg (...) een geschikte bereidingsruimte gecreëerd. Deze bereidingsruimte voldoet aan de gestelde inrichtingseisen (...)"

13. Op 14 juli 2011 dient de heer D. een aanvraag in bij de gemeente voor een Bbz-uitkering. De gemeente vraagt het IMK weer om advies.
14. In een rapport van 3 augustus 2011 'Vervolgonderzoek Bbz inzake de heer D.' adviseert het IMK de gemeente om de heer D. een uitkering toe te kennen voor 12 maanden met na 6 maanden een inkorting van € 400, - per maand. Daarnaast doet het IMK aan de heer D. aanbevelingen voor zijn bedrijf. Ook stelt het IMK voor om de heer D. te ondersteunen bij het opstellen van een doorstartplan. In het rapport van 3 augustus 2011 staat:
"(...) Wij hebben de conclusies, het advies en de aanbevelingen, zoals weergegeven in deze rapportage, met de heer D. besproken (...) De heer D. zou zijn bedrijf starten in een schuur bij een boerderij in Spijkenisse. Uiteindelijk is de huur van deze locatie niet doorgegaan, omdat de gevraagde huurprijs niet in verhouding was. Ook bleek uiteindelijk de ruimte te klein. Uiteindelijk heeft de heer D. een bedrijfsruimte gevonden aan de R.weg in Zuidland. Hier wordt een loods gehuurd van een voormalig boerenbedrijf. Binnen de loods is een aparte ruimte gebouwd die geheel bacterievrij kan worden gehouden. De kosten hiervan bedragen inclusief afzuiginstallaties € 22.000. Hiermee is het in ons adviesrapport (toevoeging ombudsman: van 6 september 2010) opgenomen budget van € 4.000 ruimschoots overschreden. Ook zijn veel kosten gemaakt om de noodzakelijke goedkeuringen en certificaten te krijgen. Het bedrijf voldoet nu volledig aan de regels. De heer D. heeft door tussenkomst van de zoon van een broer in Turkije in fasen een bedrag van € 28.000 geleend. Dit was nodig om de noodzakelijke verdere investeringen te kunnen doen (...)" De heer D. vroeg de gemeente geen toestemming voor deze extra lening.
15. Op 15 augustus 2011 besluit de gemeente Spijkenisse de Bbz-uitkering van de heer D. per 1 juni 2011 (einddatum vorige Bbz-uitkering) voor een periode van 6 maanden te verlengen tot 1 december 2011. Een voorwaarde is dat de heer D. volledig meewerkt aan de begeleiding door het IMK.
16. Op 12 december 2011 vraagt de heer D. de gemeente Spijkenisse toestemming voor het aangaan van een andere externe financiering naast de lening van zijn familie. De gemeente vraagt het IMK om advies.
17. Per brief van 7 februari 2012 stuurt het IMK het adviesrapport van 7 februari 2012 'Quick Scan Plus inzake de heer D.' aan de gemeente. Het IMK adviseert de



gemeente onder meer om de heer D. toestemming te geven voor “een aanvullende investering met extern krediet”. In het rapport van 7 februari 2012 staat verder: “(...) Wij hebben de conclusies en advies, zoals weergegeven in deze rapportage, met de heer D. besproken (...)

De aanvankelijk beoogde locatie in Spijkenisse is niet doorgedaan. Het bedrijf is uiteindelijk gevestigd in Zuidland, waar inpandig in een loods een afgesloten bacterievrije ruimte gebouwd is (...)

Huisvesting

(...)

Beschikbare m2: 55 m2 b.v.o. (ombudsman: bruto vloeroppervlak)

Rechtmatige vestiging

Bestemmingsplan: akkoord

Milieuvergunning: niet van toepassing

Rechtmatig gevestigd: ja

Toelichting: certificering COKZ is aangemeld (...)

18. Op 17 februari 2012 stuurt de gemeente Bernisse de heer D. een brief. Hierin staat dat de toezichthouder heeft geconstateerd dat er op het perceel twee zelfstandige bedrijven zijn gevestigd: het bedrijf van de heer D. en het agrarisch bedrijf van de heer B. Volgens het geldende bestemmingsplan ‘Buitengebied’ heeft het perceel een agrarische bestemming. “ (...) Gebruik van de gronden in afwijking van de in het bestemmingsplan opgenomen bestemmingen is niet toegestaan. De bedrijven zijn zoals nu is aangetroffen en geregistreerd niet onlosmakelijk met elkaar verbonden en opereren juridisch zelfstandig van elkaar. Ingevolge het bestemmingsplan is dit niet toegestaan (...)” De heer D. dient binnen 12 weken zijn activiteiten op het perceel “te staken en gestaakt te houden.”
19. Op 23 februari 2012 stuurt het Hoofd afdeling Vergunningen, handhaving en veiligheid van de gemeente Bernisse een e-mail aan mevrouw M., medewerker van het IMK: “ (...) U heeft gevraagd of er andere mogelijkheid is om dit op te lossen. Op grond van het bestemmingsplan is het wel mogelijk de betreffende activiteiten als nevenactiviteit uit te voeren (...) Hoe dit juridisch in het vat moet worden gegoten en in hoeverre de heer Blaak genegen is hierin mee te werken is een zaak van de heer D. (...)”
Toevoeging van de ombudsman: de heer B. = eigenaar van het agrarisch bedrijf.
20. Per brief van 28 maart 2012 informeert het IMK de gemeente Spijkenisse over de vorderingen die de heer D. heeft gemaakt. Daarnaast geeft het IMK haar visie op de haalbaarheid van de plannen en op voortzetting van de begeleidingshulp.



Samengevat staat in de brief dat in de aanlooperperiode problemen waren en dat het bedrijf van de heer D. pas nu in een fase zit waar er sprake is van een goede startpositie. Het IMK adviseert de begeleiding voort te zetten vanuit het advies uit de 'Quick Scan Plus' van 7 februari 2012.

21. Op 12 april 2012 besluit de gemeente Spijkenisse de heer D. toestemming te geven voor het aangaan van een extra financiering van € 25.000. Daarnaast besluit de gemeente de heer D. een aanvullend Bbz-lening van € 2.000 te geven. De gemeente neemt kennis van het feit dat er op dat moment sprake is van een niet-rechtmatige vestiging van het bedrijf en stelt vast dat de Bbz-lening van 13 september 2010 om die reden opeisbaar is en dat de lening feitelijk met directe ingang zou moeten worden beëindigd. De gemeente stelt dit uit tot 1 juli 2012 om de heer D. de gelegenheid te bieden alsnog voor een rechtmatige vestiging van zijn bedrijf te zorgen.
22. Op 21 juni 2012 besluit de gemeente Spijkenisse de Bbz-uitkering van de heer D. per 1 december 2011 (einddatum vorige Bbz-uitkering) voor een periode van 9 maanden te verlengen tot 1 september 2012. Daarnaast besluit de gemeente dat de heer D. de Bbz-lening vanaf oktober 2012 in plaats vanaf juli 2012 moet terugbetalen.
23. Op 26 juli 2012 besluit de gemeente Bernisse dat de vestiging van het bedrijf van de heer D. in strijd is met het bestemmingsplan en dat er geen oplossing mogelijk is. De heer D. moet daar uiterlijk 1 augustus 2013 weg zijn.
24. Op 22 augustus 2012 dient de heer D. een aanvraag in bij de gemeente voor een nieuwe Bbz-uitkering omdat zijn uitkering tot 31 augustus 2012 loopt. De heer D. geeft aan dat hij nog niet kan leven van de inkomsten uit zijn bedrijf en dat hij de lening nog niet kan afbetalen. De heer D. geeft daarnaast aan dat de extra financiering van € 25.000 en de aanvullende Bbz-lening van € 2.000 niet meer aan de orde zijn. De gemeente vraagt het IMK om advies.
25. Per brief van 27 augustus 2012 brengt het IMK ter afronding van de begeleiding aan de heer D. een eindverslag aan de gemeente uit. Hierin staat dat de heer D. een doorzetter is. *"(...) Problemen met betrekking tot de rechtmatige vestiging, het productieproces en de productiecapaciteit wijten wij deels aan onwetendheid. Door zijn communicatieve vaardigheden, wilskracht en doorzettingsvermogen achten wij het echter mogelijk dat de heer D. succesvol kan ondernemen indien een doorstart gerealiseerd kan worden (...)"*



26. Per brief van 3 oktober 2012 stuurt het IMK het adviesrapport van 3 oktober 2012 'Vervolgonderzoek Bbz inzake de heer D.' aan de gemeente Spijkenisse naar aanleiding van het adviesverzoek van de gemeente van 22 augustus 2012. In de brief staat dat het IMK geen exemplaar van het rapport aan de heer D. heeft verzonden. Het IMK adviseert de gemeente Spijkenisse om de Bbz-uitkering aan de heer D. tot eind 2012 te handhaven en hem tot en met 30 juni 2013 uitstel te geven voor het afbetalen van de lening.
- In het rapport van 3 oktober 2012 staat: "(...) Door de gemeente Bernisse opgelegde verplichting om voor 1 augustus 2013 het bedrijf te verhuizen, staat de continuïteit van het bedrijf op het spel. Op dit moment zijn de verplaatsingskosten van indicatief 20.000 onbetaalbaar, terwijl er ook geen extra financieringsruimte is (...) Wij stellen vast dat de heer D. zich als ondernemer sterk manifesteert. Hij reageert constructief op de knelpunten, geeft niet op en zet door. Hij heeft overzicht over de situatie en komt zijn afspraken na. Tegelijkertijd toont hij zich realistisch (...)"
27. Op 8 oktober 2012 besluit de gemeente de heer D., naar aanleiding van zijn aanvraag van 22 augustus 2012, de Bbz-uitkering van de heer D. per 1 september 2012 (einddatum vorige BBz-uitkering) voor een periode van 4 maanden te verlengen tot 1 januari 2013. Daarnaast hoeft de heer D. niet meteen te beginnen met de aflossing van zijn Bbz-lening. Hij krijgt uitstel tot 1 juli 2013.
28. Op 19 december 2012 dient de heer D. bij de gemeente een aanvraag in voor een verlenging van zijn Bbz-uitkering die op 1 januari 2013 afloopt. De gemeente vraagt het IMK om advies. Het IMK adviseert de gemeente in een rapport van 22 februari 2013 om de uitkering tot medio 2013 te handhaven. Het IMK heeft de conclusies en het advies in het rapport met de heer D. besproken. Op 6 maart 2013 besluit de gemeente de heer D. met ingang van 1 januari 2013 tot 1 juli 2013 een Bbz-uitkering toe te kennen.
29. Op 3 september 2013 vindt er een gesprek plaats. Aanwezig zijn de heer D. en zijn adviseur, mevrouw L. van de gemeente Bernisse en mevrouw G., consulente Bbz. Aan de heer D. wordt gevraagd met een gedegen bedrijfsplan te komen. Ook wil de gemeente weten hoe de heer D. de leningen die hij heeft gaat afbetalen. Ook moet de heer D. met een voorstel voor een locatie komen. Tijdens het gesprek geeft mevrouw L. aan dat de gemeente Bernisse in principe geen partij meer is in het geschil.



30. Op 26 september 2013 heeft de heer D. een gesprek met de wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling, Verkeer en vervoer, Milieu, Sociale Zaken, Arbeidsmarktbeleid, Economie en (Stads-) Regionale Zaken van de gemeente Spijkenisse (hierna: wethouder Spijkenisse) en de Bbz-consulente mevrouw G. Er wordt besproken dat de gemeente Spijkenisse gaat kijken of er andere locatie binnen de gemeente Spijkenisse mogelijk is. Er wordt afgesproken dat de wethouder Spijkenisse aan de adviseur ruimtelijk beleid van de gemeente Spijkenisse, de heer S., zal vragen om te bezien of er in Spijkenisse eventueel een geschikte locatie is om het bedrijf voor te zetten.
31. Na het gesprek stuurt de heer D. op 26 september 2013 een e-mail aan de wethouder Spijkenisse waarop zij dezelfde dag reageert: *"(...) Dank voor uw bericht. Ik heb het doorgezonden aan de heer S. Zoals afgesproken zullen we – in overleg met de gemeente Bernisse – bezien of er andere mogelijkheden zijn dan uw huidige locatie. We proberen hierover uiterlijk 18 oktober meer duidelijkheid te hebben en nemen dan contact met u op (...)"*
32. Op 10 oktober 2013 stuurt de wethouder Spijkenisse een e-mail aan de wethouder Ruimtelijke Ordening van de gemeente Bernisse (hierna: wethouder Bernisse). Zij schrijft dat er wordt gekeken naar een doorstart van het bedrijf van de heer D. in Spijkenisse. Zij vraagt de wethouder Bernisse of er ook kansen in Bernisse zijn en wie zij daarvoor kan benaderen.
33. De wethouder Bernisse reageert op 11 oktober 2013 op de e-mail van de wethouder Spijkenisse van 10 oktober 2013. Hij schrijft dat er op 3 september 2013 een gesprek met de heer D. heeft plaatsgevonden. *"(...) Het is op dit moment mijn inschatting dat alvorens een vorm van ondersteuning kan worden geboden, het vooral aan dhr D. over te laten om een duidelijke keuze te maken (...)"*
34. In een interne memo van 16 oktober 2013 van de gemeente Bernisse wordt ingegaan op de (on)mogelijkheden voor het bedrijf om op de R.weg te blijven zitten. In de memo staat dat de conclusie is dat *"(...) het zuivelbedrijf zal zich elders moeten vestigen. Dit sluit aan bij de eerder getrokken conclusies bij het handhavingstraject."*
35. Op 23 oktober 2013 stuurt de Bbz-consulente mevrouw G. de adviseur van de gemeente Spijkenisse, de heer S. een e-mail waarin zij aangeeft dat zij de heer D. telefonisch heeft gesproken. De heer D. heeft haar verteld dat hij dezelfde dag, 23 oktober 2013, een afspraak met de heer S. heeft om te kijken naar de



mogelijkheden voor een locatie: “(...) nu heb ik een aanvraag Bbz lopen, inmiddels is er een hersteltermijn opgelegd omdat er geen duidelijkheid is over de nieuwe locatie. Heb jij een idee op wat voor termijn die duidelijkheid er wel is?”

36. Op 5 november 2013 stuurt mevrouw V. van de gemeente Bernisse een e-mail aan de adviseur van de gemeente Spijkenisse, de heer S. Zij geeft aan dat in de ochtend een intern overleg heeft plaatsgevonden met de wethouder Bernisse. Na onderzoek blijkt dat er niet “creatief” zal worden omgegaan met de regels. De enige mogelijkheid is om een langere procedure aan te gaan om het bestemmingsplan te wijzigen. De wethouder Bernisse heeft besloten dit niet te doen.
37. Op 7 november 2013 stuurt de heer S. van de gemeente Spijkenisse de e-mail van mevrouw V. van de gemeente Bernisse aan de Bbz-consulente mevrouw G. Hij geeft aan dat hij het onderwerp geagendeerd heeft bij de wethouder Spijkenisse. Het lijkt hem goed als de Bbz-consulente dan meegaat om de situatie te bespreken. De heer S. schrijft verder dat hij de heer D. nog niet op de hoogte heeft gebracht van het standpunt van de gemeente Bernisse.
38. Op 18 november 2013 vindt er een gesprek plaats tussen de wethouder Spijkenisse, de adviseur van de gemeente Spijkenisse de heer S. en een andere Bbz-consulente mevrouw A.
39. Op 19 november 2013 belt de heer D. in de ochtend de adviseur van de gemeente Spijkenisse, de heer S. op. De adviseur vertelt de heer D. over het gesprek van 18 november 2013. De uitkomst is dat er geen locatie is gevonden en dat er geen geld beschikbaar is. De heer D. vraagt aan de adviseur of hij dit op schrift krijgt. De adviseur antwoordt hierop dat mevrouw A. van de afdeling Bbz in het gesprek dat die middag is gepland erop terug zal komen.
40. Dezelfde dag, 19 november 2013, heeft de heer D. in de middag een afspraak met de Bbz-consulente mevrouw A. Zij vertelt hem hetzelfde als de adviseur de heer S. telefonisch had verteld: er is geen geschikte locatie gevonden en er is geen geld beschikbaar. De heer D. tekent ter plekke een brief waarin staat dat hij besloten heeft per 31 december 2013 zijn onderneming te beëindigen.
41. **Standpunt de heer D.**
 - De gemeente heeft het IMK advies gevraagd. Het IMK gaf in haar rapport van 6 september 2010 advies over de R.weg in Bernisse. Dat blijkt uit het door mij



ingeleverde ondernemingsplan van 4 juni 2010 waarin dit adres staat. Ook de eigenaar van de boerderij op dit adres, de heer B., heeft verklaard dat de IMK medewerker de heer Z. op 6 juli 2010 op dat adres samen met mij is komen kijken. Dat het IMK het adres niet duidelijk in haar rapport heeft vermeld, is niet mijn fout. Het IMK heeft verzuimd dit rapport met mij te bespreken, noch heb ik een exemplaar ontvangen. Ik ging ervan uit dat het IMK de juiste locatie heeft vermeld.

- Het IMK heeft verzuimd om de locatie R.weg aan het geldende bestemmingsplan te toetsen. Zowel in het rapport van 6 september 2010 als in het rapport van 7 februari 2012 staat dat het bestemmingsplan akkoord is. Dat klopt niet. Deze fout is aan het IMK te wijten. De gemeente vraagt advies aan het IMK voordat zij een beslissing neemt. De gemeente heeft dus op verkeerde gronden de beslissing genomen. Dat is niet mijn fout maar van het IMK en van de gemeente. Dit staat los van mijn eindverantwoordelijkheid als ondernemer. De gemeente heeft een zorgplicht om ervoor te zorgen dat alles klopt voordat zij een besluit neemt.
- Het gesprek op 25 september 2013 met de wethouder van de gemeente Spijkenisse was voor mij hoopgevend. Dat geldt ook voor het vervolgesprek met de adviseur van de gemeente Spijkenisse, de heer S. Tegelijkertijd met de toezegging dat gezocht zou worden naar een geschikte locatie en dat de kwestie met het IMK grondig uitgezocht zou worden, werd evenwel de druk vanuit de afdeling Bbz opgevoerd om snel met een realistisch ondernemingsplan te komen. De gemeente wist bij voorbaat dat er steun nodig was van de gemeente zelf om een haalbaar ondernemingsplan op te stellen. Ik heb de gemeente diverse malen gerappelleerd wat betreft de toezeggingen. De heer S. deelde mij op 19 november 2013 telefonisch mede dat er geen geld en ook geen alternatieve locatie was. Dezelfde dag werd mij een brief onder mijn neus geschoven die ik moest tekenen. Ik stond met mijn rug tegen de muur. Ik heb getekend omdat ik geen uitweg meer zag, daarmee kwam een eind aan mijn bedrijf.

42. Standpunt gemeente

- Bij het behandelen van de aanvraag Bbz in 2010 is alleen sprake van een beoogde locatie. Uit de stukken is op te maken dat het IMK en de gemeente ervan uitgingen dat het bedrijf zich zou vestigen op een boerderij in Spijkenisse.
- Bij het indienen van de eerste aanvraag zijn 2 locaties door de heer D. genoemd. Er is een vergelijking gemaakt. De heer D. kiest uiteindelijk voor de kleinere locatie: een boerderij in Spijkenisse.



- De gemeente heeft via de ombudsman kennis genomen van de brief van 4 juni 2010 van de heer D. met de vermelding van de R.weg. De gemeente kende deze brief niet. De brief zit niet in het dossier van de gemeente.
- Volgens het IMK heeft de IMK-adviseur de heer Z. in een gesprek met de regiomanager van het IMK mevrouw H. verteld dat er tijdens zijn onderzoek in 2010 een gesprek geweest is met de heer D. op zijn woonadres in Spijkenisse. De heer Z. kan zich niet herinneren dat hij een bedrijfslocatie heeft bezocht. Er zou sprake zijn van een beoogde locatie van 17 m2. Juist omdat het adres niet bekend was, is er ook geen adres in het rapport van 6 september 2010 opgenomen.
- Als de heer D. op 14 juli 2011 een nieuwe aanvraag Bbz-uitkering indient, verneemt de Bbz-consulente mevrouw G. dat het bedrijf in productie is en dat de locatie van het bedrijf een andere is dan de beoogde locatie uit het eerste advies van 6 september 2010 van het IMK. Dat het IMK een fout heeft gemaakt bij de advisering is niet aan de orde omdat de heer D. zonder inspraak van de gemeente en zonder advies te vragen aan het IMK besloten heeft zijn bedrijf op de locatie R. weg in Zuidland, gemeente Bernisse te vestigen. Pas nadat de investeringen in de definitieve locatie waren uitgevoerd en de productie was gestart, is de informatie over de uiteindelijke locatie bekend geworden bij de gemeente.
- De heer D. is diverse malen door de gemeente en het IMK geadviseerd een oplossing te zoeken voor het probleem van de onrechtmatige vestiging van zijn bedrijf.
- Gezien de gebeurtenissen begrijpt de gemeente dat de heer D. onder druk stond. De gemeente heeft de heer D. niet aan het lijntje gehouden. Er hebben verschillende medewerkers van de gemeente zich bezig gehouden met het dossier van de heer D. Een ieder heeft binnen de kaders van zijn werkterrein getracht medewerking te verlenen aan het vinden van een oplossing.
- Het IMK is in het archief nagegaan welke papieren dossiergegevens nog beschikbaar zijn over de aanvraag van de heer D. Er is geen dossier beschikbaar.
- Op 13 september 2010 maakt Bbz-medewerker de heer N. een Bbz-rapport. Op dezelfde dag tekenen de heer D., zijn vrouw en de gemeente een akte van geldlening. Hieruit blijkt dat het advies van het IMK van 6 september 2010 op 13 september 2010 met de heer D. is besproken. *“Het is dan ook gebruikelijk dat de aanvraag met het ondernemingsplan en overige documenten en informatie besproken worden met aanvragers.”*



Wet en regelgeving

43. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3:9

Indien een besluit berust op een onderzoek naar feiten en gedragingen dat door een adviseur is verricht, dient het bestuursorgaan zich ervan te vergewissen dat dit onderzoek op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden.

44. Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004

Zelfstandigen kunnen in (tijdelijke) financiële problemen komen die het voortbestaan van hun bedrijf bedreigen. In bepaalde gevallen kunnen zij dan een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). De gemeente voert deze regeling uit. Vormen van ondersteuning zijn een renteloze lening, een starterskrediet of een aanvulling op het inkomen tot bijstandsniveau.

Beginnende ondernemers kunnen een starterskrediet krijgen tot een maximum van € 35.549. Dit is een rentedragende lening die altijd afbetaald moet worden.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

45. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Spijkenisse aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.



Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burgers kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Overwegingen

Naar aanleiding van klacht 1. De gemeente heeft een fout gemaakt. De gemeente schakelt het IMK om te toetsen of de onderneming van de heer D. kans van slagen heeft. De heer D. vindt dat het IMK een fout maakt in de advisering aan de gemeente Spijkenisse en aan hemzelf, door de voorgenomen bedrijfsstructuur en activiteiten onvoldoende te toetsen aan het geldende bestemmingsplan. Hierdoor start hij zijn onderneming op de R.weg te Zuidland, hoewel het bestemmingsplan dat niet toestaat.

46. Voor de ombudsman staat voorop dat een ondernemer een eigen verantwoordelijkheid heeft om er voor te zorgen dat zijn bedrijf zich op een plek vestigt waar het (wettelijk) is toegestaan. De ondernemer heeft een onderzoeksplicht om zelf uit te zoeken welke (eventuele) vergunning(en) hij moet aanvragen en welke regels in zijn geval gelden.
47. Dat is niet anders in het geval een ondernemer een beroep doet op de gemeente in het kader van de Bbz.
48. De heer D. klopte bij de gemeente Spijkenisse aan voor een lening om zijn bedrijf te kunnen starten. Dat de gemeente informatie wil over de kansen van een te starten bedrijf is logisch. Evenzeer logisch is dat de gemeente hiertoe advies inwint bij een gespecialiseerd adviesbureau, in dit geval IMK.
49. De heer D. dient 2 opvolgende ondernemingsplannen bij de gemeente in. Een zonder het adres van de beoogde bedrijfslocatie aan de R.weg en later een met dat



adres. In de begeleidende brief bij het 2^e ondernemingsplan noemt hij het adres R.weg. Op deze brief staat een ontvangststempel *"Ingekomen 4 juni 2010"*.

50. Dat betekent dat de gemeente op 4 juni 2010, dus vóór het adviesrapport van het IMK van 6 september 2010, op de hoogte was van de juiste beoogde bedrijfslocatie aan de R.weg in de (toenmalige) gemeente Bernisse (Zuidland). Daarnaast staat in het Bbz-rapport van 16 juni 2010 dat de heer D. bij een boer in de regio Zuidland gebruik kan maken van een ruimte. De ombudsman concludeert dat de heer D. de gemeente tijdig op de hoogte heeft gesteld van het juiste adres van zijn onderneming en dat de gemeente wist of had kunnen weten dat de heer D. zich in Zuidland wilde vestigen.
51. Ter voorbereiding op een besluit over de aanvraag voor een lening vraagt de gemeente het IMK om advies. In het rapport van het IMK van 6 september 2010 staat geen adres vermeld. De ombudsman vindt *"een boerenerf in de nabije omgeving van het woonhuis van de heer D. (in Spijkenisse)"*, geen duidelijke vermelding van een locatie.
52. De ombudsman stelt vast dat er verschillende lezingen zijn over een bezoek van de heer D. en een medewerker van IMK op 2 juli 2010 aan de boerderij aan de R.weg te Zuidland. De heer D. en de eigenaar van de boerderij verklaren dat de medewerker van het IMK deze locatie heeft bezocht. De medewerker zelf geeft aan niet meer te weten of hij daar is geweest.
53. Het komt de ombudsman voor dat over de locatie van een te starten bedrijf geen misverstand mag bestaan. Het college had, alvorens een besluit te nemen op de aanvraag, zich ervan moeten vergewissen over welke locatie het precies ging en dat had in het rapport van het IMK moeten staan. Een bedrijfsbezoek lijkt de ombudsman doorgaans zinvol en als dat plaatsvindt, had dat ook in het rapport vermeld moeten worden.
54. Ook vindt de ombudsman dat de gemeente een steek heeft laten vallen door te accepteren dat het IMK-rapport van 6 september 2010 niet (mondeling) met de heer D. besproken was. Dat was des te meer noodzakelijk omdat het IMK haar rapporten alleen naar de gemeente toestuurde en niet naar de heer D. Het IMK heeft de andere rapporten wel vóór verzending aan de gemeente met de heer D. besproken. Het is niet duidelijk waarom het rapport van 6 september 2010 – dat betrekking had op een lening van € 32.000 - niet met hem besproken is.



55. De heer D. stelt dat het rapport van 6 september 2010 niet als bijlage bij het Bbz-besluit is meegestuurd. De ombudsman kan achteraf niet vaststellen of dit wel of niet is gebeurd. De ombudsman vindt echter dat de heer D. het rapport in dat geval zelf actief bij de gemeente had moeten opvragen.
56. De stelling van de gemeente dat het rapport van het IMK van 6 september 2010 op 13 september 2010 mondeling met de heer D. is besproken met het argument dat dat *“gebruikelijk”* is, volgt de ombudsman niet. Noch in het Bbz-rapport van 13 september 2010 noch in andere documenten staat dat het rapport met de heer D. op 13 september 2010 is besproken. Er is bijvoorbeeld geen gespreksverslag of checklist van een dergelijke bespreking. Dat iets gebruikelijk is, betekent niet dat het in dit specifieke geval ook zo is gegaan. Met de vermelding *“De heer D. was telefonisch niet bereikbaar om het advies te bespreken”* in het rapport van het IMK, staat het voor de ombudsman vast dat het rapport in ieder geval niet tussen het IMK en de heer D. is besproken.
57. De gemeente huurt de deskundigheid van het IMK in om zich te laten adviseren over de levensvatbaarheid van een bedrijf. Het toetsen of de voorgenomen bedrijfslocatie voldeed aan de bepalingen van het ter plekke geldende bestemmingsplan is een onderdeel van de toetsing door het IMK. Voor het college had duidelijk moeten zijn hoe die toetsing plaats heeft gevonden. Omdat het college dat niet kon vaststellen, had het college aan het IMK aanvullend advies moeten vragen.
58. Het college had voordat zij een besluit nam over de aanvraag voor de lening, moeten controleren of het advies alle relevante feiten en omstandigheden bevatte om een besluit te kunnen nemen. Dit is ook een wettelijke verplichting op grond van artikel 3:9 Algemene wet bestuursrecht. Deze controle had tot de conclusie moeten leiden dat het advies onvoldragen was, alleen al doordat in het advies informatie over de specifieke locatie voor het bedrijf van de heer D. ontbrak. De ombudsman concludeert dat het college zich dat onvoldoende gerealiseerd heeft en het besluit om een lening en uitkeringen op grond van de Bbz te verstrekken lijkt in strijd met de behoorlijkheidsnorm goede voorbereiding genomen.
59. De klacht van de heer D. is echter dat hij dóór het besluit van het college om hem een lening te geven op de verkeerde locatie is gestart. Naar het oordeel van de ombudsman ontbreekt echter het rechtstreekse verband tussen de tekortkomingen aan de zijde van de gemeente en het feit dat de heer D. met zijn onderneming niet op de door hem gekozen locatie mocht blijven.



60. De ombudsman vindt dat het college er geen verwijt van gemaakt kan worden dat de heer D. zijn bedrijf aan de R.weg startte en later weer weg moest. Immers, als aan de heer D. geen Bbz-lening en uitkeringen waren verstrekt, en hij het bedrijf op de R.weg te Zuidland was gestart, was de situatie niet anders geweest. Dan had hij ook van die plek weg moeten.

61. De klacht van de heer D. dat hij door de gemeente zijn bedrijf op een verkeerde locatie is gestart is niet gegrond. De gemeente Spijkenisse heeft niet in strijd gehandeld met enige behoorlijkheidsnorm voor de overheid.

Naar aanleiding van klacht 2. De gemeente werkt niet mee aan een oplossing. Er is tot (ongeveer) juli 2013 een gebrek aan medewerking van de gemeente Spijkenisse bij het vinden van een reële en duurzame oplossing, nadat de R.weg te Zuidland geen toegestane locatie bleek voor zijn bedrijf Selena Zuivel. De gemeente wist al langere tijd dat de heer D. geen geld had om een verplaatsing van het bedrijf te bekostigen.

62. De gemeente Spijkenisse heeft een aantal keer de Bbz-uitkering van de heer D. verlengd. Daarnaast heeft de gemeente Spijkenisse de startdatum voor het terugbetalen van de Bbz-lening een aantal keer verschoven. De ombudsman stelt vast dat de gemeente bij haar besluiten over de Bbz-lening en -uitkering voldoende rekening heeft gehouden met de specifieke omstandigheden van de heer D.

63. Daarnaast heeft de wethouder van Spijkenisse actief contact gezocht met de wethouder van Bernisse om te bezien of er een mogelijke oplossing was. Ook tussen de medewerkers van de gemeente Bernisse en de gemeente Spijkenisse was er contact. Dat dit uiteindelijk niet gelukt is, doet niets af aan de inspanningen die de gemeente heeft verricht.

64. De ombudsman concludeert dat de gemeente voldoende heeft gezocht naar oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van het probleem van de heer D. Helaas zonder resultaat. De gemeente Spijkenisse heeft geen resultaatsverplichting tot het vinden van "een reële en duurzame oplossing". De gemeente Spijkenisse kan de gemeente Bernisse ook niet verplichten om het bedrijf van de heer D. op de locatie R.weg te gedogen.

65. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Spijkenisse is niet gegrond. De gemeente Spijkenisse heeft gehandeld in overeenstemming met het



behoorlijkheidsvereiste Maatwerk en voldoende geprobeerd om een oplossing te vinden.

Naar aanleiding van klacht 3. De gemeente houdt de heer D. onterecht aan het lijntje en geeft "tegenstrijdige informatie". De heer D. klaagt zich erover dat de gemeente hem sinds juli 2013 onterecht aan het lijntje houdt en tegenstrijdige informatie geeft.

66. De gemeente Spijkenisse heeft zich voldoende ingespannen om de heer D. te helpen. Wel moet geconstateerd worden dat de gemeente te weinig aan verwachtingenmanagement heeft gedaan. De gemeente had vanaf het begin, bij voorkeur schriftelijk, de heer D. moeten laten weten welke mogelijkheden en onmogelijkheden er waren voor de gemeente Spijkenisse om het probleem op te lossen. De vestiging van de onderneming van de heer D. op de locatie R.weg in Bernisse was in strijd met het bestemmingsplan van Bernisse. De gemeente Spijkenisse kon de heer D. niet veel meer geld lenen. Zelfs als de gemeente Spijkenisse samen met de heer D. een andere locatie voor zijn onderneming had gevonden, zou er niet genoeg geld voor verhuiskosten zijn geweest.

67. Het handelen van de gemeente wekte verwachtingen ten aanzien van een oplossing. De gemeente had duidelijker moeten aangeven wat de reële kans voor een oplossing was en wat daarvoor nodig was. De gemeente heeft hierover onvoldoende informatie verstrekt.

68. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Spijkenisse is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking.

Oordeel

Klacht 1

De onderzochte gedraging van de gemeente Spijkenisse, is wel behoorlijk. De gemeente heeft niet gehandeld in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste voor de overheid.

Klacht 2

De onderzochte gedraging van de gemeente Spijkenisse is wel behoorlijk. De gemeente heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk.



Klacht 3

De onderzochte gedraging van de gemeente Spijkenisse is niet behoorlijk. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking.

De ombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.



Bijlage bij rapport 2013.934

Klachtbehandeling door de ombudsman I

1. Op 23 februari 2013 bezoekt de heer D. het spreekuur van de gemeentelijke ombudsman en licht zijn klacht mondeling toe. Zijn klacht gaat over de gemeente Spijkenisse en de gemeente Bernisse.
2. Op 6 maart 2013 en op 20 maart 2014 bezoekt de heer D. het spreekuur van de ombudsman en levert stukken in.
3. Per e-mail van 23 maart 2014 stuurt de heer D. de ombudsman aanvullende stukken.
4. Per brief van 5 april 2013 informeert de ombudsman de heer D. over de klachtbehandeling. De heer D. dient zijn klacht eerst kenbaar te maken bij de gemeente Spijkenisse. De ombudsman stuurt de klacht over de gemeente Bernisse door aan de Nationale ombudsman omdat de gemeentelijke ombudsman niet bevoegd is.
5. Per brieven van 15 april 2013 en 23 april 2013 dient de adviseur van de heer D., namens de heer D., de gemeente aansprakelijk voor de ontstane situatie.
6. Per brief van 4 juli 2013 stelt de adviseur van de heer D., namens de heer D., de gemeente Spijkenisse in gebreke.
7. Per brief van 16 juli 2013 reageert mevrouw V., werkzaam als advocaat in dienstbetrekking bij de Spijkenisse, op de brieven van de heer Brands van 23 april 2013 en 4 juli 2013.
8. Per e-mail van 19 juli 2013 dient de adviseur van de heer D., namens de heer D., een klacht in bij de ombudsman over de gemeente Spijkenisse.
9. Op 26 juli 2013 vindt er een gesprek plaats tussen de heer D. en mevrouw G., Bbz-consulente.
10. De heer D. informeert de ombudsman in een telefoongesprek op 30 juli 2013 dat hij op 3 september 2013 een afspraak heeft met de gemeenten Spijkenisse en Bernisse.
11. Per brief van 5 augustus 2013 vraagt de ombudsman aan de heer D. hem op de hoogte te houden van de uitkomst van het gesprek op 3 september 2013.
12. Per brief van 28 augustus 2013 informeert de ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Spijkenisse dat hij een onderzoek instelt naar de klacht van de heer D. omdat de klacht reeds bekend en behandeld is door de gemeente. De ombudsman vraagt de gemeente hem stukken op te sturen en op de hoogte te houden van de uitkomst van het gesprek op 3 september 2013. Per gelijke post informeert de ombudsman de heer D. hierover.



13. Op 3 september 2013 vindt er een gesprek plaats tussen de heer D. en zijn adviseur en de gemeenten Spijkenisse en Bernisse.
14. Per brief van 25 september 2013 reageert de gemeente op de brief van de ombudsman van 28 augustus 2013 met toezending van de gevraagde informatie. De gemeente stelt dat zij nog geen klacht van de heer D. heeft behandeld. De gemeente heeft wel op de aansprakelijkheidstelling van de heer D. gereageerd.
15. Op 25 september 2013 heeft de heer D. een gesprek met de wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling, Verkeer en vervoer, Milieu, Sociale Zaken, Arbeidsmarktbeleid, Economie en (Stads-) Regionale Zaken van de gemeente Spijkenisse en de Bbz-consulente mevrouw G.
16. Per brief van 9 oktober 2013 verzoekt de ombudsman de gemeente hem binnen 2 weken te informeren over de uitkomst van het gesprek van 25 september 2013. Ten aanzien van de stelling van de gemeente dat zij nog geen klacht van de heer D. heeft behandeld, zal de ombudsman reageren nadat hij een reactie op zijn verzoek heeft gekregen. Per gelijke post informeert de ombudsman de heer D. hierover.
17. Omdat de ombudsman daarna niets van de gemeente hoort, stuurt de ombudsman de gemeente op 7 november 2013 een herinnering met het verzoek alsnog binnen 2 weken te reageren.
18. In een e-mail van 18 november 2013 van de klachtcoördinator van de gemeente Spijkenisse aan de ombudsman staat nogmaals dat de gemeente geen klacht van de heer D. heeft behandeld. Daarnaast schrijft de klachtcoördinator dat dezelfde dag, 18 november 2013, de laatste stand van zaken met de wethouder Spijkenisse zal bespreken. De klachtcoördinator zal de ombudsman hierover nog schriftelijk informeren.
19. De ombudsman stelt de heer D. in een brief van 18 november 2013 in de gelegenheid op de e-mail van de klachtcoördinator te reageren.
20. De heer D. reageert in een e-mail van 26 november 2013.
21. Per brief van 2 januari 2014 laat de ombudsman de gemeente weten dat hij een pas op de plaats zal maken zodat de gemeente de klacht van de heer D. kan behandelen. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de ombudsman niet schriftelijk heeft geïnformeerd over de laatste stand van zaken, zoals gevraagd in zijn brieven van 9 oktober 2013 en 7 november 2013. Per gelijke post informeert de ombudsman de heer D.

Klachtbehandeling door de gemeente

22. Op 14 januari 2014 hoort mevrouw de klachtcoördinator van de gemeente Spijkenisse de heer D. in het kader van de klachtbehandeling.



23. Per brief van 29 januari 2014 stuurt de klachtencoördinator het verslag van het gesprek van 14 januari 2014 aan de heer D.
24. Op 6 maart 2014 stuurt de heer D. de ombudsman een e-mail met zijn versie van het gesprek van 14 januari 2014.
25. Op 4 april 2014 bezoekt de klachtencoördinator het kantoor van de ombudsman. De ombudsman vraagt naar de stand van zaken inzake de afhandeling van de klacht van de heer D.
26. Op 23 april 2014 stuurt de ombudsman de gemeente een brief waarin hij verwijst naar het gesprek de klachtencoördinator op 4 april 2014. De ombudsman vraagt de gemeente nogmaals om hem binnen 2 weken te laten weten wat de reactie op de klacht van de heer D. is. Per gelijke post informeert de ombudsman de heer D.
27. Op 29 april 2014 stuurt de gemeente de heer D. en de ombudsman de uitkomst van de klachtbehandeling. De gemeente verklaart de klachten van de heer D. ongegrond.
28. De ombudsman is ontevreden over de reactie van de gemeente en heeft op 13 mei 2014 een e-mail gestuurd aan de ombudsman.

Klachtbehandeling door de ombudsman II

29. Op 13 mei 2014 ontvangt de ombudsman de e-mail van de heer D. met zijn klacht.
30. In een telefoongesprek van 1 augustus 2014 laat de ombudsman de heer D. weten dat de zaak complex is met veel stukken. De ombudsman heeft tijd nodig om alle stukken goed te bestuderen om een beslissing te kunnen nemen over het vervolg.
31. Op 11 september 2014 licht de heer D. in een telefoongesprek met de ombudsman zijn klacht mondeling toe.
32. Op 24 december 2014 stuurt de ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Spijkenisse een brief waarin hij meedeelt een onderzoek in te stellen naar de klacht van de heer D. De ombudsman stelt de gemeente in de gelegenheid binnen vier weken een reactie op de klacht te geven. Daarnaast wil de ombudsman de volgende personen horen:
 - de heer Z., adviseur van het IMK;
 - de heer S., adviseur ruimtelijk beleid van de gemeente Spijkenisse;
 - mevrouw G., consulent BBZ.Per gelijke post informeert de ombudsman de heer D. over het instellen van zijn onderzoek.
33. Op 1 januari 2015 fuseren de gemeenten Bernisse en Spijkenisse tot de gemeente Nissewaard.
34. Op 25 februari 2015 hoort de ombudsman mevrouw G. De klachtencoördinator zit als toehoorder bij dit gesprek.



35. Per brief van 26 maart 2015 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan mevrouw G. en biedt haar de gelegenheid te reageren. Zij heeft geen op- en aanmerkingen. De ombudsman stelt het verslag ongewijzigd definitief vast.
36. Op 8 april 2015 hoort de ombudsman de heer S.
37. Per brief van 16 april 2015 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan de heer Schaffers en biedt hem de gelegenheid binnen 2 weken te reageren. Hij heeft geen op- en aanmerkingen. De ombudsman stelt het verslag ongewijzigd definitief vast.
38. De ombudsman wilde de heer Z., die het rapport van het IMK van 6 september 2010 heeft gemaakt, tijdens zijn onderzoek in 2015 als getuige horen. Op 26 mei 2015 laat de heer Z. de ombudsman telefonisch weten dat hij meer informatie over de klacht en het onderzoek wil.
39. Per e-mail van 15 juni 2015 stuurt de ombudsman de heer Z. de gevraagde informatie.
40. Per e-mail van 16 juni 2015 laat de heer Z. de ombudsman weten dat hij ruim 4 jaar niet meer voor het IMK werkt en niet bereid is mee te werken aan het onderzoek van de ombudsman. Hij geeft de ombudsman de contactgegevens van de regiomanager van het IMK, mevrouw H.
41. Per e-mail van 24 juni 2015 informeert de ombudsman de heer D. over de laatste stand van zaken.
42. Per e-mail van 26 juni 2015 stuurt de heer D. stukken aan de ombudsman.
43. Per brief van 22 juli 2015 stelt de ombudsman mevrouw H. van het IMK een aantal vragen. Per gelijke informeert de ombudsman de gemeente en de heer D.
44. Per brief van 27 augustus 2015 stuurt mevrouw H. van het IMK een reactie op de vragen van de ombudsman.
45. De ombudsman stuurt de reactie van mevrouw H. van het IMK op 16 september 2015 aan de heer D. en geeft hem de gelegenheid daarop te reageren.
46. In een e-mail van 24 september 2015 reageert de heer D.
47. In een brief van 6 november 2015 informeert de ombudsman de heer D. over de vervolgstappen.
48. In een e-mail van 12 januari 2016 stuurt de heer D. stukken aan de ombudsman.
49. In een brief van 22 januari 2016 stelt de ombudsman de gemeente een aanvullende onderzoeksvraag.
50. In een e-mail van 2 februari 2016 stuurt de heer D. stukken aan de ombudsman.
51. De gemeente reageert in een e-mail van 18 februari 2016 op de vraag van de ombudsman van 22 januari 2016.
52. In een e-mail van 4 maart 2016 stuurt de heer D. stukken aan de ombudsman.



53. Op 9 juni 2016 stuurt de ombudsman de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek met een voorlopig oordeel aan de heer D. en aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard. De ombudsman stelt hen in de gelegenheid binnen 4 weken te reageren.
54. In een e-mail van 5 juli 2016 reageert de heer D.
55. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 4 weken heeft reageert, stuurt de ombudsman op 20 juli 2016 een herinnering. De ombudsman verzoekt de gemeente om alsnog binnen 2 weken te reageren.
56. Op 8 augustus 2016 ontvangt de ombudsman een brief van de gemeente van 18 juli 2016 met de reactie.
57. Naar aanleiding van de reactie van 18 juli 2016 stuurt de ombudsman de gemeente op 19 augustus 2016 een brief met aanvullende vragen. De ombudsman verzoekt de gemeente deze vragen binnen 2 weken te beantwoorden.
58. In een brief 19 augustus 2016 geeft de ombudsman de heer D. de gelegenheid binnen 2 weken op de brief van de gemeente van 18 juli 2016 te reageren. Ook stelt de ombudsman de heer D. op de hoogte van zijn aanvullende vragen aan de gemeente.
59. In een e-mail van 31 augustus 2016 reageert de heer D.
60. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde termijn reageert, stuurt de ombudsman op 15 september 2016 een herinnering.
61. Op 19 september 2016 ontvangt de ombudsman de reactie van de gemeente op zijn vragen van 19 augustus 2016.