

### **Bijlage 3: Motie ombudsman voor ondernemers**

In november 2011 heeft de Tweede Kamer middels een motie<sup>1</sup> de minister van Economische Zaken verzocht om het gesprek aan te gaan met de Nationale ombudsman over hoe er een aanspreekpunt voor ondernemers met klachten ingericht kan worden. Achtergrond van de motie is dat met name kleinere bedrijven ervaren dat zij met klachten over de overheid nergens echt terecht kunnen. Het economisch belang van ondernemerschap voor de lokale economie wordt volgens hen in veel gevallen onvoldoende erkend. Hierdoor ontbreekt bij overheden het gevoel van urgentie om ondernemers te ondersteunen bij het ontwikkelen van hun plannen. Vooral bij complexe vergunningsaanvragen, waar verschillende belangen en complexe wet- en regelgeving een rol spelen, belemmert in hun optiek risicomijdend gedrag een voortvarende procedure. Volgens signalen van de RECRON ontstaan veel klachten en problemen wanneer een bestuursorgaan, vaak een gemeente, geen spoedig en/of adequaat besluit neemt, wanneer een ondernemer daartoe verzoekt.

#### De Nationale ombudsman

Naar aanleiding van de motie heeft de Nationale ombudsman in 2012 en 2013 op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken in nauwe samenwerking met de RECRON (namens MKB-Nederland) een aantal casussen/klachten van ondernemers in behandeling genomen.

Hieruit bleek dat de Nationale ombudsman binnen zijn huidig mandaat ondernemers met klachten over de overheid reeds kan bijstaan en dat met regelmaat ook al doet.

De ombudsman kan als onafhankelijke partij een bemiddelende rol spelen bij klachten van ondernemers, welke kan variëren van een snelle interventie bij de desbetreffende instantie tot mediation tussen partijen, van het voorstellen van een oplossing tot het opnieuw in beweging brengen van een vastgelopen zaak. Indien het niet lukt om zaken in een voorstadium vlot te trekken kan de ombudsman een onderzoek instellen waarbij de betrokken overheidsinstantie verplicht is om mee te werken en de benodigde informatie te verstrekken. Voor klachten van ondernemers die wet- en regelgeving betreffen, kan de Nationale ombudsman een signalerende functie vervullen richting de wetgever.

#### Betere informatievoorziening

De communicatie en verantwoording over de rol van de Nationale ombudsman richting ondernemers kan beter en uitgebreider. In zijn nieuwste jaarverslag is daarom apart aandacht geschonken aan de klachten van ondernemers.<sup>2</sup>

Samen met de RECRON, de Nationale ombudsman, en een drietal partijen (Antwoord voor Bedrijven van Meldpunt Regeldruk, de Kamer van Koophandel en Actal), is verder gekeken hoe door middel van voorlichting aan zowel

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 33 000 XIII, nr. 28 Motie van het lid Verhoeven c.s.

<sup>2</sup> In een aantal gevallen kan de Nationale ombudsman niet de klachten van ondernemers in behandeling nemen. In de praktijk gaat het dan vooral om kwesties die onderwerp zijn van een bezwaarschriftenprocedure of een procedure bij de rechter.

ondernemers als gemeenten enerzijds de afhandeling van klachten, maar ook de samenwerking om daarmee klachten te voorkomen, beter kan verlopen.

De Nationale ombudsman is in beginsel een voorziening 'in de tweede lijn', wat betekent dat een klacht in principe eerst bij de overheidsinstantie zelf gemeld moet zijn. Wanneer dat niet tot een oplossing leidt kan een ondernemer zich wenden tot de Nationale ombudsman. Dit kan een belemmering vormen voor ondernemers, die een kwestie niet op de spits willen drijven, omdat ze in de toekomst nog vaker met de gemeente zaken zullen doen. Het is daarom van belang dat ondernemers weten waar ze met diverse klachten over hun contact met de overheid terecht kunnen voor raad en hulp. De RECRON, Antwoord voor Bedrijven, Actal, Kamer van Koophandel, de Nationale ombudsman en het Ministerie van Economische Zaken zullen vanuit ieders invalshoek de verschillende mogelijkheden beter onder de aandacht brengen. Deze partijen zullen op hun website en in hun contacten gericht naar betreffende mogelijkheden verwijzen.

Naast een betere informatievoorziening richting ondernemers, is ook van belang dat voor gemeenten helder is wat zij kunnen betekenen. Van de RECRON heb ik begrepen dat zij samen met MKB-Nederland richting gemeenten en provincies zullen aangeven dat het belangrijk is om constructief met de vraag van ondernemers om te gaan en dat het loont als beantwoordingstermijnen niet worden overschreden, maar een adequate service richting ondernemers wordt verleend. Een goed lokaal economisch klimaat is ten slotte van cruciaal belang voor zowel de lokale werkgelegenheid als de leefbaarheid.

De Nationale ombudsman zal in zijn communicatie richting gemeenten en provincies informatie verschaffen over een behoorlijke dienstverlening aan ondernemers, zodat de "koudwatervrees bij lastige kwesties" wat kan worden weggenomen. Tevens is het aan de RECRON (en andere branches) en MKB-Nederland om richting hun achterban aan te geven welke werkwijze richting gemeenten de meeste vruchten afwerpt.

In september presenteren de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Veiligheid en Justitie in het kader van het project Prettig Contact met de Overheid een nieuwe handleiding die ziet op het effectiever en efficiënter behandelen van klachten en bezwaren.

Het Ministerie van Economische Zaken beoogt verder met de doorontwikkeling van 'Bewijs van Goede Dienst' gemeenten te overtuigen van het belang van goede dienstverlening aan bedrijven voor de lokale economie en aandacht te hebben voor de eigen processen rond klachten, bezwaar en beroep.