

# Rapport

Een onderzoek naar een klacht over de klachtbehandeling en informatieverstrekking door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland bij een subsidieaanvraag.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de klachtbehandeling ongegrond en de klacht over de informatieverstrekking gedeeltelijk gegrond.

**Datum: 4 juni 2018**

**Rapportnummer: 2018/038**

## LEESWIJZER

De Nationale ombudsman ontving een klacht van mevrouw Winter<sup>1</sup> over informatieverstrekking door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (hierna: RVO), bij een subsidieaanvraag.

Om deze klacht goed te begrijpen zullen wij in dit rapport eerst wat achtergrondinformatie geven. Wij zullen eerst uitleggen welke taken de RVO heeft. Daarna lichten wij toe wat de subsidie energiebesparing eigen huis (hierna: SEEH) die mevrouw Winter wilde aanvragen op hoofdlijnen inhield.

Vervolgens bespreken we de klacht van mevrouw Winter. We bekijken eerst wat er aan haar klacht bij de Nationale ombudsman voorafging. Vervolgens lichten wij toe waarnaar wij onderzoek doen en hoe de RVO reageert op de door ons gestelde vragen.

Tot slot lichten wij in ons oordeel toe waarom de Nationale ombudsman vindt dat de klachtbehandeling behoorlijk is verlopen en waarom de Nationale ombudsman tot de conclusie komt dat de RVO het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking heeft geschonden, maar uit de door de RVO verstrekte informatie niet de conclusie kon worden getrokken die mevrouw Winter trok.

## ACHTERGROND

### WAT DOET DE RVO?

De RVO stimuleert ondernemend Nederland bij duurzaam, agrarisch, innovatief en internationaal ondernemen. Dat doen zij bijvoorbeeld door ondernemers te ondersteunen bij het vinden van zakenpartners en door kennis te delen, onder andere op het gebied van wet- en regelgeving. Ook voert de RVO subsidieregelingen uit, waaronder regelingen voor particulieren. Omdat zo'n subsidieregeling ervoor zorgt dat particulieren producten of diensten kopen van ondernemers, en dus eigenlijk indirect de ondernemers worden gesubsidieerd, is de uitvoering van die regeling dan ondergebracht bij de RVO.

### WAT HOUDT DE SUBSIDIE ENERGIEBESPARING EIGEN HUIS IN?

De SEEH is een subsidieregeling van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, die wordt uitgevoerd door de RVO.<sup>2</sup> De SEEH trad op 15 september 2016 in werking en stimuleert energiebesparing in bestaande woningen in de particuliere koopsector, voor particulieren en verenigingen van eigenaren. Het is een regeling met een beperkt beschikbaar budget. Dat betekent dat de regeling loopt totdat de subsidiepot uitgeput is. Voor particulieren was dat in april 2017 het geval.

---

<sup>1</sup> Gefingeerde naam.

<sup>2</sup> Waar hierna in het kader van ons onderzoek over de RVO wordt gesproken, moet daaronder ook het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden verstaan.

Onder de SEEH worden drie maatregelen die te maken hebben met energiebesparing gesubsidieerd:

- Maatwerkadviesrapport
- Energieprestatiegarantie
- Energiebesparende maatregelen

De SEEH is een zogenaamde stimuleringsregeling. Dat betekent dat de regeling bedoeld is om mensen die nog niet van plan waren maatregelen te treffen, te stimuleren om dat wel te gaan doen. Bij een stimuleringsregeling kan subsidie alleen worden aangevraagd vóórdát de maatregelen worden genomen. Als je de maatregelen al hebt laten uitvoeren en daarna subsidie aanvraagt, is er immers geen stimulerend effect meer.

## **DE KLACHT VAN MEVROUW WINTER**

### **ACHTERGROND**

Mevrouw Winter moet vanwege persoonlijke omstandigheden haar huis verkopen. Om dat zo goed mogelijk te kunnen doen, wil zij eerst energiebesparende maatregelen nemen. Zij wil haar vloer en spouwmuren laten isoleren en vraagt daarom in augustus 2016 een offerte aan. Er blijkt een aardig prijskaartje aan te hangen, bijna € 2.000,-. Mevrouw Winter kan dat niet zomaar betalen. Daarom neemt zij in eerste instantie contact op met de gemeente, om na te gaan of zij voor een gemeentelijke subsidieregeling in aanmerking komt. Die regeling blijkt helaas beëindigd te zijn.

Een medewerker van de gemeente wijst mevrouw Winter op 1 september 2016 op de SEEH, die op dat moment binnenkort in werking treedt. Hij schrijft daarbij in zijn e-mail *'Wel goed naar de kleine lettertjes kijken maar een aannemer moet deze regeling ook kennen. Dat u niet de verkeerde volgorde bewandelt (weet nog niet of dat hierbij speelt maar een gewaarschuwd mens...)'*

### **BEGIN SEPTEMBER: INLEZEN**

Mevrouw Winter besluit zich naar aanleiding van de e-mail van de gemeente eens goed in te lezen over de SEEH. Zij kijkt daarom begin september 2016 op de website van de RVO. Op de website staat op dat moment algemene informatie over de SEEH. Een aanvraag doen is nog niet mogelijk, omdat de regeling nog niet in werking is getreden.

Mevrouw Winter leest alle informatie op de website door, en komt tot de conclusie dat zij de werkzaamheden eerst moet laten uitvoeren, vóórdát zij de subsidie van € 515,- aanvraagt. Het uitvoeren van de werkzaamheden mag pas ná inwerkingtreding van de regeling, dus na 15 september 2016.

## OKTOBER: SUBSIDIEAANVRAAG

Mevrouw Winter laat de werkzaamheden in oktober 2016 uitvoeren. Op 24 oktober 2016 gaat zij opnieuw naar de website van de RVO om de subsidie aan te vragen. Zij doorloopt daarvoor een formulier dat verschillende vragen bevat. Dat formulier moet duidelijk maken of zij wel of niet in aanmerking komt voor de subsidie. Eén van de vragen op het formulier is of de werkzaamheden al zijn uitgevoerd. Mevrouw klikt op 'ja'. Dan verschijnt tot haar grote verbazing de volgende melding op het scherm *'U mag alleen subsidie aanvragen voor energiebesparende maatregelen die na de aanvraag worden uitgevoerd'*.

Mevrouw Winter belt direct met de RVO. Hoe kan dit nu? Ze heeft toen zij begin september op de website van de RVO keek juist extra goed op de volgorde van uitvoering werkzaamheden en subsidieaanvraag gelet! De gemeenteambtenaar had haar daar immers voor gewaarschuwd.

De medewerkster die mevrouw Winter aan de telefoon krijgt vertelt volgens mevrouw dat de RVO meer van dit soort klachten heeft ontvangen. Die zijn doorgegeven aan de voor de website verantwoordelijke personen. De medewerkster adviseert mevrouw om via de website van de RVO een klacht in te dienen.

## KLACHTBEHANDELING DOOR DE RVO

Mevrouw Winter dient op 24 oktober 2016 een klacht in bij de RVO over de informatieverstrekking op de website. Zij geeft aan dat zij uit verschillende informatie op de website heeft afgeleid dat zij eerst de maatregelen moest uitvoeren en daarna pas de subsidie kon aanvragen:

- De algemene voorwaarden voor de regeling. Mevrouw Winter weet niet welke tekst er begin september exact op de website heeft gestaan, maar weet wél heel zeker dat dat niet de tekst is die zij op 24 oktober 2016 op de website leest.
- Informatie over de mee te sturen bijlagen. Volgens mevrouw Winter stond er begin september op de website dat zij een factuur moest meesturen. In de ogen van mevrouw wijst dat erop dat de werkzaamheden dus al uitgevoerd moesten zijn.
- Het aanvraagformulier, waarop de vraag of de werkzaamheden al zijn uitgevoerd zowel met 'ja' als met 'nee' kan worden beantwoord.

Volgens mevrouw Winter wijst al deze informatie tezamen erop dat de werkzaamheden eerst moesten worden uitgevoerd, en de subsidie pas daarna kon worden aangevraagd.

In reactie op haar klacht belt een adviseur 'Verbetering Woningen en Energie' op 31 oktober 2016 met mevrouw Winter. Ook hij is volgens mevrouw bekend met verschillende klachten over de informatie op de website. Omdat mevrouws klacht niet is weggenomen met dit gesprek, wordt besloten de klacht formeel te behandelen.

Mevrouw Winter wordt op 3 november 2016 gebeld door de klachtbehandelaar. Ze legt nog eens uit dat ze er niks van begrijpt dat nu toch eerst de subsidieaanvraag moet worden gedaan, voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dat was niet wat volgens haar begin september 2016 op de website stond. Hoe kan dit nu? Ze had zich nog wel zo goed voorbereid.

De klachtbehandelaar stelt voor dat zij beiden de website erbij pakken en daar samen naar kijken. De klachtbehandelaar legt mevrouw Winter uit dat zij voor een energiebesparende maatregel geen factuur hoefde mee te sturen. Dat hoeft namelijk alleen voor een maatwerkadviesrapport, een maatregel waar mevrouw geen gebruik van heeft gemaakt. De klachtbehandelaar wijst daarbij naar de tekst die op dat moment op de website staat. Mevrouw Winter vindt die tekst niet duidelijk. Volgens haar suggereert de tekst die op dat moment op de website staat dat altijd een factuur en betalingsbewijs moeten worden meegestuurd.

Mevrouw Winter vindt het gesprek maar verwarrend. De klachtbehandelaar verwijst naar de tekst die op 3 november 2016 op de website staat. Maar haar klacht gaat nu juist over wat zij begin september 2016 op de website heeft gelezen.

Op 13 januari 2017 informeert de RVO mevrouw Winter over de uitkomst van het onderzoek naar haar klacht. De RVO acht haar klacht ongegrond. Uit het onderzoek blijkt volgens de RVO dat de voorwaarde van het vooraf aanvragen van de subsidie vanaf 15 september 2016 op verschillende plaatsen duidelijk op de website stond. In de periode daaraan voorafgaand stond deze voorwaarde, hoewel anders geformuleerd, ook al op de website. Er stond namelijk dat maatregelen ná 15 september 2016 moesten worden uitgevoerd en binnen vier maanden ná de beslissing op de aanvraag. Hieruit valt volgens de RVO niet anders te concluderen dan dat de aanvraag eerst moest worden ingediend en daarna de maatregelen moesten worden uitgevoerd.

De RVO wijst erop dat bij het aanvraagformulier wordt verwezen naar een stappenplan voor het aanvraagproces en wordt geadviseerd deze te downloaden. Dat stappenplan bevat informatie over de vraagvelden die je tegenkomt op het digitale aanvraagformulier.

Wat betreft de bij de subsidieaanvraag mee te sturen bijlagen merkt de RVO op dat niet voor iedere maatregel dezelfde bijlagen moeten worden meegestuurd. Bijlagen die wél bij elke aanvraag moeten worden meegestuurd staan op de website onder het kopje 'algemene administratie'. Daarnaast wordt per regeling gespecificeerd welke informatie moet worden meegestuurd. Voor de maatregel die mevrouw Winter wilde aanvragen, energiebesparende maatregelen, moest zij een uitvoerdersformulier meesturen en in het bezit zijn van een offerte, die niet hoefde te worden meegestuurd.

De RVO geeft aan oog te hebben voor mevrouws teleurstelling over de ongegrondverklaring van haar klacht. In dat kader merkt de RVO op 'Wat ik u wel kan aanbieden is een gesprek over eventuele andere mogelijkheden die er wellicht bestaan

om in aanmerking te komen voor een subsidie.' Daarnaast merkt de RVO op open te staan voor tips ter verbetering van haar website. De door mevrouw Winter gemaakte opmerkingen zullen daarom worden meegenomen in het doorlopende proces ter verbetering van de informatieverstrekking van RVO op haar website.

## **WAAR DOET DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOEK NAAR?**

Omdat mevrouw Winter het niet eens is met het oordeel van de RVO, dient zij een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Mevrouw Winter klaagt erover dat de tekst op de website over de procedure voor het aanvragen van een subsidie voor energiebesparende maatregelen niet duidelijk aangaf dat zij de subsidieaanvraag alleen kan indienen voordat die maatregelen zijn uitgevoerd. Ook klaagt zij erover dat de tekst ten aanzien van de mee te zenden bewijsstukken voor meerdere interpretatie vatbaar is.

Daarnaast klaagt mevrouw Winter erover dat de RVO in de gesprekken die zij met mevrouw voerde in het kader van haar klacht, uitging van inmiddels vernieuwde website-teksten, terwijl haar klacht zich richtte op de teksten die eerder op de website stonden. Dit geldt ook voor de beoordeling van de klacht door de RVO.

Mevrouw Winter wijst erop dat de RVO diverse teksten op de website op verschillende momenten heeft gewijzigd. In haar ogen onderbouwt dit dat de informatie die daar in eerste instantie op heeft gestaan onduidelijk was. Mevrouw Winter voert ook nog aan dat zij de door de RVO gebruikte termen 'maatwerkadviesrapport', 'energieprestatiegarantie' en 'uitvoerdersformulier' erg onduidelijk vindt. Volgens mevrouw zijn deze termen voor leken niet te begrijpen. Zij merkt op dat de verkoper haar maatwerkadvies heeft gegeven, de garantie uiteraard door de uitvoerende partij wordt gegeven en dat je een uitvoeringsbevestiging achteraf verwacht.

Naar aanleiding van de klacht van mevrouw Winter start de Nationale ombudsman een onderzoek en stelt diverse vragen aan de RVO.

## **HOE REAGEERT DE RVO?**

De RVO laat in reactie op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen weten dat zeker in de eerste maanden dat de regeling van kracht was de informatie die de RVO hierover op internet verstreekte, niet zo helder en overzichtelijk was als van een overheidsinstantie mag worden verwacht. Dat mevrouw Winter zich hieraan gestoord heeft, is dan ook alleszins begrijpelijk en in zoverre acht de RVO haar klacht gegrond.

De informatie was volgens de RVO echter niet zo onduidelijk, of zelfs misleidend, dat daaruit de conclusie getrokken kon worden dat pas een aanvraag kon worden ingediend ná het uitvoeren van de maatregelen, onder gelijktijdig overleggen van de facturen. De RVO wijst er daarbij op dat 19.316 particuliere woningeigenaars hun aanvraag wel

voorafgaand aan het uitvoeren van de maatregelen hebben ingediend. Er is slechts één schriftelijke klacht, namelijk die van mevrouw Winter, ontvangen over de informatie op de website. In de ogen van de RVO ondersteunt dat het standpunt dat de informatie niet zo onduidelijk was dat daaruit de conclusie kon worden getrokken dat pas een aanvraag kon worden ingediend nadat de maatregelen waren uitgevoerd.

De RVO biedt nogmaals aan om samen met mevrouw Winter nog eens te kijken of zij wellicht voor andere subsidies in aanmerking komt. Het gaat dan niet om een subsidie voor de al uitgevoerde werkzaamheden, maar om een subsidie voor werkzaamheden die mevrouw mogelijk nog kan uitvoeren. Zo kan zij haar huis nog energiezuiniger maken. Dat valt niet goed bij mevrouw Winter. Omdat zij de subsidie vanuit de SEEH misliep, was het isoleren van de vloer en spouwmuur immers al veel duurder dan verwacht. Zij heeft dan ook zeker geen geld voor nog meer aanpassingen aan de woning.

De RVO nodigt de Nationale ombudsman en mevrouw Winter uit om bij hen op kantoor mee te kijken naar de teksten die op verschillende data op de website van de RVO stonden. Mevrouw Winter slaat dit aanbod af. Zij heeft door de hele gang van zaken geen vertrouwen meer in de RVO. De Nationale ombudsman maakt gebruik van het aanbod van de RVO.

#### **WAT STOND ER WANNEER OP DE WEBSITE?**

Op basis van de stukken die de Nationale ombudsman van mevrouw Winter en de RVO heeft ontvangen, het bekijken van de website(s), en het meekijken achter de schermen bij het bezoek aan de RVO, komen wij tot het volgende beeld.

Vanaf 2 september 2016 stond er algemene informatie over de SEEH op de website [rvo.nl](http://rvo.nl). Vanaf de inwerkingtreding van de regeling, op 15 september 2016, was er ook een website met uitgebreidere informatie: [mijn.rvo.nl](http://mijn.rvo.nl).

### ***Wat stond er op rvo.nl?***

Op vrijdag 2 september 2016 staat op rvo.nl:

#### **Algemene voorwaarden maatregelen particuliere woningeigenaren**

- Per woning ontvangt u eenmalig subsidie.
- U voert de maatregelen na 15 september 2016 uit.
- U neemt minimaal 2 energiebesparende maatregelen (basispakket).
- **Binnen 4 maanden na de beschikking (besluit over uw aanvraag) moet u de 2 energiebesparende maatregelen uitvoeren.** Dit geldt ook voor de aanvullende maatregelen en zeer energiezuinige pakket.
- U laat alle maatregelen uitvoeren door bedrijven met een KVK-inschrijving.
- De aanvrager is verantwoordelijk dat alle uitvoerende partijen het uitvoerdersformulier ondertekenen. Dit moeten zij volledig en leesbaar invullen.
- Ontving uw vereniging al subsidie voor een maatregel? Dan ontvangt u als particuliere woningeigenaar geen subsidie meer.

Na het weekend, op maandag 5 september 2016, is deze tekst gewijzigd. Vanaf dat moment staat op rvo.nl:

#### **Algemene voorwaarden maatregelen particuliere woningeigenaren**

- Per woning ontvangt u eenmalig subsidie.
- **U voert de maatregelen pas uit nadat u de subsidieaanvraag heeft ingediend.** (U heeft pas zekerheid over uw subsidieaanvraag wanneer u de beschikking ontvangt).
- U neemt minimaal 2 energiebesparende maatregelen (basispakket).
- **Binnen 4 maanden na de beschikking (besluit over uw aanvraag) moet u de 2 energiebesparende maatregelen uitvoeren.** Dit geldt ook voor de aanvullende maatregelen en zeer energiezuinige pakket.
- U laat alle maatregelen uitvoeren door bedrijven met een KVK-inschrijving.
- De aanvrager is verantwoordelijk dat alle uitvoerende partijen het uitvoerdersformulier ondertekenen. Dit moeten zij volledig en leesbaar invullen.
- Ontving uw vereniging al subsidie voor een maatregel? Dan ontvangt u als particuliere woningeigenaar geen subsidie meer.

De website rvo.nl bevatte geen informatie over de mee te sturen bijlagen. Ook het aanvraagformulier waarnaar mevrouw Winter verwijst heeft niet op deze website gestaan.



**Wat stond er op mijn.rvo.nl?**

Vanaf 15 september 2016 staat er op mijn.rvo.nl informatie over mee te sturen bijlagen.

Op 15 september 2016 staat op mijn.rvo.nl over de mee te sturen bijlagen het volgende:

**Subsidie energiebesparing eigen huis particulieren Bijlagen bij uw aanvraag***Bijlagen bij uw aanvraag*

Hieronder vindt u de administratieve voorwaarden van deze regeling.

**Het uitvoerdersformulier**

Op dit formulier geven de uitvoerende bedrijven aan dat de maatregelen voldoen aan de (kwaliteits)eisen en voorwaarden. [...]

**Administratieve bewijslast**

U verklaart bij uw aanvraag dat u in het bezit bent van de originele offertes en facturen. U hoeft deze niet mee te sturen bij uw aanvraag. Wel voert RVO.nl controles uit. Het is daarom belangrijk dat u de juiste administratieve bewijslast bezit. De digitale scans moeten goed leesbaar en volledig zijn. [...] Voor de woning of het gebouw waarvoor u subsidie aanvraagt, verzamelt u vooraf de gegevens.

**Waar voldoen een factuur en betalingsbewijs aan?**

U dient in het bezit te zijn van een bewijs van aanschaf en een betalingsbewijs. [...]

U kunt het bewijs van aanschaf en het betaalbewijs bijvoorbeeld meesturen als digitale foto, scan of schermprint (printscreen). [...]

**Algemene administratie:**

- Volledig ingevulde en ondertekende uitvoerdersverklaring
- [...]

**Maatwerkadvies**

- [...]
- Factuur en betalingsbewijs

**Energieprestatiegarantie**

- [...]

**Energiebesparende maatregel**

- [...]

De tekst over de bijlagen is nadien meerdere keren gewijzigd. Vanaf 1 november 2016 staat op de website mijn.rvo.nl de volgende tekst:

### **Subsidie energiebesparing eigen huis particulieren Bijlagen bij uw aanvraag**

#### *Bijlagen bij uw aanvraag*

Hieronder vindt u de administratieve voorwaarden van deze regeling.

#### **Het uitvoerdersformulier**

Op dit formulier geven de uitvoerende bedrijven aan dat de maatregelen voldoen aan de (kwaliteits)eisen en voorwaarden. [...]

#### **Administratieve bewijslast**

U verklaart bij uw aanvraag dat u in het bezit bent van de originele en geaccordeerde offerte(s). Daarnaast stuurt u het volgende mee:

- voor een maatwerkadviesrapport: de factuur en het betaalbewijs
- voor een energieprestatiegarantie: een afschrift van de offerte met een omschrijving van de aangeboden energieprestatiegarantie
- bij de energiebesparende maatregelen: het uitvoerdersformulier, de geaccordeerde offerte bewaart u thuis.

#### **Waar voldoen een factuur en betalingsbewijs aan?**

U dient in het bezit te zijn van een bewijs van aanschaf en een betalingsbewijs. [...]

U kunt het bewijs van aanschaf en het betaalbewijs bijvoorbeeld meesturen als digitale foto, scan of schermprint (printscreen). [...]

Op 15 september 2016 stond op mijn.rvo.nl een formulier met de titel 'Kom ik in aanmerking?' In dat formulier stonden diverse vragen opgenomen die met 'ja' of 'nee' konden worden beantwoord. Eén van de vragen op dat formulier is de vraag waar mevrouw Winter naar verwijst; 'Worden de energiebesparende maatregelen uitgevoerd na het indienen van de aanvraag?' De RVO lichte desgevraagd toe dat dit formulier geen aanvraagformulier is, maar een checklist om na te gaan of het zinvol is de subsidie aan te vragen.

**Contactmogelijkheden RVO**

Er zijn verschillende manieren om met de RVO in contact te komen als informatie op de website niet duidelijk is. Dat kan telefonisch, via e-mail of social media. Ook kan er een medewerker van de RVO digitaal meekijken op het computerscherm, om mensen zo goed mogelijk op weg te kunnen helpen.

**WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?****KLACHTBEHANDELING: VERWIJZEN NAAR VERSCHILLENDE WEBSITEVERSIES**

Mevrouw Winter klaagt dat de RVO in de klachtbehandeling uitging van vernieuwde websiteversies, terwijl zij klaagde over de informatie zoals die begin september 2016 op de website stond.

De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat het proces van klachtbehandeling behoorlijk is verlopen.

Mevrouw Winter klaagde tegen de RVO dat zij uit de verschillende informatie op de website heeft afgeleid dat zij eerst de maatregelen moest uitvoeren en daarna pas de subsidie kon aanvragen. Mevrouw verwees daarbij naar informatie die begin september nog niet op de website van de RVO stond, namelijk de informatie over mee te sturen bijlagen en de checklist. De Nationale ombudsman vindt het daarom logisch en zorgvuldig dat de RVO hier in de klachtbehandeling op is ingegaan.

Deze klacht gaat over verschillende soorten informatie (algemene informatie, informatie over bijlagen en een checklist) die op verschillende momenten op de website heeft gestaan. De Nationale ombudsman kan zich dan ook voorstellen dat dit voor mevrouw Winter verwarrend is geweest. De RVO valt hierin echter geen verwijt te maken. Zij hebben in het kader van de klachtbehandeling zeer zorgvuldig en uitgebreid onderzoek gedaan.

**INFORMATIEVERSTREKKING OP DE WEBSITES**

Mevrouw Winter klaagt dat de informatie van de RVO over de voorwaarden voor de SEEH en de mee te sturen bijlagen niet duidelijk aangaf dat zij de subsidieaanvraag alleen kon indienen voordat de maatregelen waren uitgevoerd. Op grond van deze informatie en de checklist op de website van de RVO kwam zij tot de conclusie dat zij de maatregelen moest uitvoeren vóórdat zij de subsidie aanvroeg. Achteraf bleek dat niet het geval.

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking. Dat houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

Voldeed de informatie aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking?

De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat de informatieverstrekking door de RVO niet volledig en duidelijk was, en in zoverre dus het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking is geschonden. De RVO heeft zelf laten weten dat zeker in de eerste maanden dat de SEEH van kracht was, de informatie die de RVO hierover op internet verstrekke niet zo helder en overzichtelijk was als van een overheidsinstantie mag worden verwacht. Daarnaast heeft de RVO dit onderkend door teksten op de websites aan te passen. De Nationale ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen.

De Nationale ombudsman zal hierna per onderdeel bespreken of de informatie voldeed aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking.

*Algemene informatie op rvo.nl*

Uit de tekst die op maandag 5 september 2016 op rvo.nl stond, blijkt dat de maatregelen op zijn vroegst ná de subsidieaanvraag mochten worden uitgevoerd, en op zijn laatst binnen vier maanden na de beschikking op die aanvraag. De Nationale ombudsman vindt dat duidelijke informatie.

Op vrijdag 2 september 2016 stond echter nog niet duidelijk op rvo.nl in welke volgorde de subsidie moest worden aangevraagd en de werkzaamheden moesten worden uitgevoerd. Uit die tekst bleek dat de maatregelen binnen vier maanden *na de beschikking* moesten worden uitgevoerd. Daarmee was duidelijk wanneer de werkzaamheden op zijn laatst mochten worden uitgevoerd, maar niet wanneer deze op zijn vroegst mochten worden uitgevoerd. Bovendien werd in deze tekst alleen de beschikking genoemd, terwijl uit het onderzoek van de Nationale ombudsman blijkt dat de maatregelen al *na het indienen van de aanvraag* mochten worden uitgevoerd.

Overigens merkt de Nationale ombudsman op dat uit ons onderzoek is gebleken dat de RVO een continu proces van verbetering toepast op de website, gebaseerd op input van zowel burgers als medewerkers. Ook in dit geval is de onduidelijke websitetekst binnen één werkdag, namelijk van vrijdag op maandag, aangepast. Hoewel dat zeer snel is, zullen er toch burgers zijn die in die korte periode de informatie hebben gelezen.

*Informatie over bijlagen op mijn.rvo.nl*

Vanaf 1 november 2016 bleek uit de opmaak van de pagina over bijlagen op mijn.rvo.nl duidelijk dat voor de drie verschillende maatregelen die onder de SEEH vielen verschillende eisen werden gesteld aan de bij de aanvraag mee te sturen bijlagen.

De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat de informatie hierover op 15 september 2016 echter niet voldoende duidelijk was. Op dat moment stond bovenaan de pagina onder de algemene kopjes 'administratieve bewijslast' en 'waar voldoen een

factuur en betalingsbewijs aan?' dat een burger moest verklaren in bezit te zijn van een originele factuur en offerte, een bewijs van aanschaf en een betalingsbewijs. Pas verder naar beneden op de pagina stond per maatregel uitgewerkt welke eisen werden gesteld aan de bij de aanvraag mee te sturen bijlagen. De Nationale ombudsman vindt dat uit deze paginaopmaak niet duidelijk blijkt dat iemand die een energiebesparende maatregel aanvroeg alleen in het bezit hoefde te zijn van een uitvoerdersformulier en een geaccordeerde offerte, en dus niet in het bezit hoefde te zijn van een factuur, bewijs van aanschaf en/of betalingsbewijs.

#### *Checklist op mijn.rvo.nl*

Vanaf 15 september 2016 stond op mijn.rvo.nl een formulier met de titel 'Kom ik in aanmerking?' Eén van de vragen op dat formulier was of de maatregelen werden uitgevoerd na het indienen van de aanvraag. De Nationale ombudsman vindt dat daaruit niet kan worden afgeleid dat de subsidieregeling ruimte bood om de maatregelen uit te voeren voordat de subsidie was aangevraagd. Het formulier is naar zijn aard immers juist bedoeld om te bepalen of men wel of niet in aanmerking komt voor de subsidie. Dat betekent automatisch ook dat een instemmend antwoord op daarin gestelde vragen tot de conclusie kan leiden dat iemand niet in aanmerking komt voor de subsidie. Dat het formulier als checklist bedoeld is, blijkt voldoende duidelijk uit de titel daarvan. De checklist voldeed aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking.

#### *Kon uit de informatie worden afgeleid dat de maatregelen eerst moesten worden uitgevoerd?*

Hoewel de informatieverstrekking niet zo duidelijk was als burgers mogen verwachten, vindt de Nationale ombudsman dat uit die informatie niet de conclusie kon worden getrokken dat een aanvraag pas kon worden ingediend ná het uitvoeren van de maatregelen. In zoverre is de klacht van mevrouw Winter dus niet gegrond. De Nationale ombudsman hecht er waarde aan in dit kader op te merken dat burgers ook een eigen verantwoordelijkheid hebben, wanneer zij geconfronteerd worden met onduidelijke informatie. Van overheidsinstanties mag goede informatieverstrekking worden verwacht. Het is echter moeilijk, en wellicht zelfs onmogelijk, om teksten te schrijven die voor iedereen begrijpelijk zijn. Er is immers niet maar één type burger. De burger is divers. Het is daarom belangrijk dat overheidsinstanties de burger de mogelijkheid bieden om uitleg te vragen wanneer informatie voor hen onvoldoende duidelijk is. De RVO biedt hier voldoende mogelijkheden toe.

De Nationale ombudsman merkt bovendien op dat mevrouw Winter heeft verklaard de website van de RVO begin september 2016 te hebben bekeken. Op dat moment stond de informatie over de bijlagen en de checklist nog niet online. Mevrouw Winter kan die informatie dus ook niet hebben betrokken bij haar conclusie dat zij de maatregelen moest uitvoeren vóórdat zij de subsidie aanvroeg.

## CONCLUSIE

De klacht over het proces van klachtbehandeling door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland is ongegrond. De klacht over de informatieverstrekking door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland is gedeeltelijk gegrond, wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen