



Rapport

Datum: 25 januari 2001

Rapportnummer: 2001/021

Klacht

Op 15 maart 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van Free Energy Europe B.V. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse onderneming voor energie en milieu B.V. (Novem) te Sittard.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat Novem haar verzoek om rechtstreeks te kunnen communiceren met de programmamedewerkers in plaats van met de desbetreffende sectormanager, heeft afgewezen.

Achtergrond

Novem is eigendom van de Nederlandse Staat. Zij stimuleert duurzame ontwikkeling van de samenleving op het gebied van energie en milieu, zowel in als buiten Nederland. Tot de activiteiten van Novem behoort onder meer het uitvoeren van subsidieregelingen van de overheid op het gebied van milieubeheer. De lijnorganisatie van Novem is opgesplitst in de volgende themagebieden: Duurzaam Bouwen Wonen Werken, Duurzame Energievoorziening, Duurzaam produceren en Duurzame Mobiliteit, elk geleid door een themamanager. Ieder themagebied is weer opgesplitst in een aantal clusters, elk geleid door een clustermanager.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Novem verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Novem deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster is een bedrijf dat zich bezighoudt met activiteiten op het gebied van zonne-energie. In het kader van deze activiteiten heeft verzoekster vanaf 1995 bij Novem diverse subsidieaanvragen ingediend. Op 2 september 1999 deelde de manager van het cluster waaronder de desbetreffende aanvragen vielen (hierna : O.), verzoekster per faxbericht mee dat hij in het vervolg als contactpersoon zou optreden voor alle subsidieaanvragen van verzoekster. Hiermee kwam een einde aan de tot dan toe

bestaande situatie waarbij de medewerkers van het cluster (programmamedewerkers) als contactpersoon fungeerden.

2. In een faxbericht van 8 februari 2000 deelde verzoekster Novem mee de nieuwe manier van werken als weinig effectief te ervaren. Verzoekster verzocht de voorheen bestaande situatie waarbij zij rechtstreeks contact had met de medewerkers van de cluster, te herstellen. In een faxbericht aan Novem van 29 februari 2000 herhaalde verzoekster dit verzoek.

3. In een faxbericht van 13 maart 2000 deelde Novem verzoekster het volgende mee:

"...In uw faxberichten van 8 resp. 29 februari jl. (...) vraagt u ons de wijze van communiceren tussen Novem en uw bedrijf te herzien. Wij zien daartoe geen aanleiding.

O. is eerstverantwoordelijke voor de uitvoering van het programma NOZ-pv (Ontwikkeling en toepassing van fotonvoltaïsche zonne-energie; N.o.). Hij is het eerste aanspreekpunt en bepaalt of de contacten via hem lopen dan wel rechtstreeks met een van de programmamedewerkers. O. heeft er in uw geval voor gekozen dat de contacten via hem lopen. Dit vanwege de omvang en de inhoud van de correspondentie tussen Novem en Free Energy Europe. Tevens is het een reactie op een uwer klachten, vorig jaar geuit, dat Novem-medewerkers elkaar zouden tegenspreken. Wij bestrijden dat overigens, maar door de nu gekozen communicatielijnen voorkomen we in ieder geval dat het onverhoopt wel gebeurt..."

4. Verzoekster deelde Novem daarop in een faxbericht van 15 maart 2000 mee het te betreuren dat haar verzoek was afgewezen. Zij achtte de huidige vorm van communiceren nodeloos indirect, bureaucratisch, onpersoonlijk en ineffectief. Dit bleek volgens verzoekster onder meer uit het feit dat haar subsidieaanvragen doorgaans werden afgewezen.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder KLACHT.

C. Standpunt NOVEM

In reactie op de klacht deelde Novem het volgende mee:

"... (verzoekster; N.o.) vraagt veelvuldig subsidie aan in het kader van één specifiek programma, te weten het programma NOZ-pv. Daarnaast dient de genoemde onderneming ook veelvuldig bezwaarschriften en WOB-verzoeken in en ontvangt Novem ook veel andere brieven (in de vorm van faxberichten) van (verzoekster; N.o.) in het kader van hetzelfde programma.

(...)

Het programma NOZ-pv ressorteert onder O.

(...)

In september 1999 is besloten dat O. in beginsel als contactpersoon voor alle subsidie-aanvragen van (verzoekster; N.o.) in het kader van het NOZ-pv zal fungeren. Daarmee wordt afgeweken van de gebruikelijke gang van zaken, waarbij programmamedewerkers als rechtstreekse contactpersoon fungeren. Deze stroomlijning heeft overigens geen invloed op de inhoudelijke beoordeling van de subsidieaanvragen. De programmamedewerkers blijven op dezelfde voet betrokken deze beoordeling.

Aan deze stroomlijning lagen de volgende overwegingen ten grondslag:

Klachten van (verzoekster; N.o.) omtrent te trage reacties van Novem op faxberichten, brieven en dergelijke en omtrent het vermeend elkaar tegenspreken door programmamedewerkers.

De behoefte die bij Novem zelf bestaat om de naar verhouding zeer intensieve communicatie met (verzoekster; N.o.) te stroomlijnen.

Verder merken wij nog het volgende op. (Verzoekster; N.o.) heeft bij monde van haar directeur (...) meerdere malen via de media (ex)programmamedewerkers van Novem met name bekritiseerd en publiekelijk hun integriteit in twijfel getrokken. (Voorname directeur; N.o.) overschreed daarbij naar ons oordeel soms de grenzen van het maatschappelijk betamelijke. Deze publieke uitingen bereikten hun hoogtepunt in augustus 1999. Het staat (voorname directeur; N.o.) uiteraard vrij om binnen de wettelijke grenzen zijn mening over Novem te geven, maar naar ons oordeel dient het daarbij te gaan over het beleid van Novem als zodanig en niet over individuele medewerkers. Nadat de stroomlijning van de communicatie in september 1999 is ingevoerd is het - voor zover ons bekend - ook niet meer voorgekomen dat (voorname directeur; N.o.) via de media aantijgingen richting individuele medewerkers heeft gedaan.

Gezien het feit dat de betreffende stroomlijning geen inhoudelijke invloed heeft op de behandeling van door (verzoekster; N.o.) ingediende subsidieaanvragen, gezien de hoge

intensiteit van het aantal aanvragen en faxberichten dat wij van (verzoekster; N.o.) ontvangen en gelet op de hierboven genoemde overwegingen, zijn wij van oordeel dat de betreffende stroomlijning van communicatie alleszins redelijk is..."

Beoordeling

1. Verzoekster, een bedrijf dat zich bezighoudt met zonne-energie, dient veelvuldig subsidieverzoeken in bij de Nederlandse onderneming voor energie en milieu BV (Novem). Verzoekster klaagt erover dat Novem haar verzoek van 8 februari 2000 heeft afgewezen. om, zoals tot 2 september 1999 gebruikelijk was geweest, rechtstreeks te kunnen communiceren met de programmamedewerkers van Novem die haar subsidieaanvragen behandelen, in plaats van met de desbetreffende sectormanager.

2. Het staat een bestuursorgaan in beginsel vrij de inrichting van het werkproces zelf te bepalen. Uit een oogpunt van dienstbetoon mogen de belangen van burgers die met het bestuursorgaan te maken hebben, daarbij niet uit het oog worden verloren. Uit de reactie van Novem op de klacht blijkt dat Novem haar werkproces zo heeft ingericht dat de programmamedewerkers zelf als contactpersoon fungeren voor de subsidieaanvragers. In het geval van verzoekster is van deze werkwijze afgeweken en is besloten de manager van het cluster als contactpersoon voor verzoekster te laten fungeren. Aan deze beslissing lag een tweetal overwegingen ten grondslag, namelijk verzoeksters (in het openbaar) geuite klachten over (medewerkers van) Novem én de behoefte van Novem om de intensieve communicatie met verzoekster te stroomlijnen. Wat er ook zij van hetgeen Novem stelt ten aanzien van door verzoekster (in het openbaar) geuite klachten over (medewerkers van) Novem, de omstandigheid dat sprake is van veelvuldige contacten met één aanvragende partij, vormt al voldoende grond om uit een oogpunt van efficiency en éénvoudigheid van de communicatie te besluiten tot een van de normale gang van zaken afwijkende aanpak. Verzoeksters stelling dat zij door deze aanpak in haar belangen wordt geschaad, hetgeen onder meer zou blijken uit het feit dat haar subsidieaanvragen, doorgaans worden afgewezen, is niet aannemelijk. Er is geen reden te twifelen aan de mededeling van Novem dat de gewijzigde aanpak alleen betrekking heeft op de contacten met verzoekster en niet op de verdere afhandeling en inhoudelijke beoordeling van verzoeksters subsidieaanvragen, aangezien de programmamedewerkers daarbij op dezelfde voet zijn betrokken als voorheen het geval was.

3. Gelet op hetgeen hiervoor onder 2. wordt overwogen, kon Novem in redelijkheid besluiten het verzoek van verzoekster om rechtstreeks te kunnen communiceren met de programmamedewerkers in plaats van met de desbetreffende sectormanager, af te wijzen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse onderneming voor energie en milieu B.V. is niet gegrond.