



Rapport

Datum: 14 september 2006
Rapportnummer: 2006/315

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Economische Voorlichtingsdienst (EVD) hem niet (meer) wenst op te nemen in het traject Individuele Marktbewerking. Volgens verzoeker zijn de argumenten die de Algemeen directeur hiervoor aandraagt in zijn brief aan verzoeker van 12 september 2005, niet valabel.

Beoordeling

Algemeen

1. De Economische Voorlichtingsdienst (EVD) is een agentschap van het ministerie van Economische Zaken en heeft ten doel ondernemers en publieke organisaties te steunen bij het internationaal ondernemen en samenwerken. De EVD verstrekt onder meer informatie over buitenlandse markten en maakt daarvoor gebruik van een wereldwijd netwerk van nationale en internationale organisaties als Kamers van Koophandel, Nederlandse ambassades, consulaten generaal, de Europese Commissie en internationale financieringsorganisaties. De EVD levert (onder meer) aan ondernemers diverse informatieproducten en -diensten. De EVD kan in het kader van de dienst "Business Promotion" de ondernemer persoonlijke begeleiding bieden door contacten te leggen met potentiële zakenpartners en relevante publieke organisaties in de markt of sector die de ondernemer wil betreden.

In dit kader heeft de EVD onder andere de dienst "Individuele marktbewerking" (IM, ook wel bekend als "IM-traject") ontwikkeld. Op dit moment biedt de EVD deze dienst aan voor achttien landen dan wel regio's. Geïnteresseerde ondernemers kunnen zich bij de accountmanager van een land aanmelden, waarna mogelijk een persoonlijk gesprek met de accountmanager volgt. Tijdens dit gesprek wordt de informatiebehoefte van de ondernemer geïnterpreteerd. Vervolgens speelt de EVD de vragen van de ondernemer door aan zijn buitenlands netwerk. Beoogd resultaat is een pakket marktinformatie en contactadressen die nauw aansluiten op de behoefte van de individuele ondernemer, dit is de zogeheten marktscan. Als de ondernemer verder gaat met de uitvoering van zijn internationale plannen, kan de EVD helpen door te verwijzen naar experts die op commerciële basis werken.

I. Bevindingen

2. Verzoeker is directeur van een handelsbedrijf dat met name handelt in tandbleekproducten en huidverzorgingsproducten. Omdat hij geïnteresseerd is in uitbreiding van zijn afzetmarkt, wendde hij zich tot de EVD, ter oriëntatie op eventuele exportmogelijkheden.

3. In de periode tussen 5 maart 2004 en 28 juli 2005 stelde hij de EVD 47 maal een vraag met betrekking tot in totaal 33 landen. De vragen hadden betrekking op de onderwerpen: marktentry, sectorinformatie, douanetarieven, producteisen, invoerreglementering, agenten- en contractwetgeving, exportmarketing, wet- en regelgeving, export en midden- en kleinbedrijf.

4. Eind 2004, begin 2005 maakte verzoeker zijn belangstelling voor het IM-traject bekend aan de EVD, hetgeen op 21 januari 2005 leidde tot een intakegesprek met de accountmanager Japan.

5. Nadat was gebleken dat met de toelating van de tandbleekproducten een periode van enkele jaren zou zijn gemoeid, besloot verzoeker in overleg met de EVD dat het niet zinvol was om het IM-traject voor de Japanse markt door te zetten en besloot hij zich in plaats daarvan op de Taiwanese markt te richten.

6. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker (in ieder geval) sinds het intakegesprek op 21 januari 2005 per e-mail contact onderhield met de accountmanager Japan. Blijkens uitdraaien van deze e-mailberichten had verzoeker ook belangstelling voor de Turkse en Indiase markt. Zo stelde verzoeker de accountmanager Japan op 9 mei 2005 de volgende vraag:

“Heeft u al nieuws mbt onze afspraken over:

Taiwan: matchmaking met dental/skincare distributor

India: geïnteresseerden voor licentie

Turkije: ondersteunen van 1 distributeur (XY te Istanboel) met marketingonderzoek”

7. Verzoeker zond op 7 juni 2005 een e-mailbericht naar de accountmanager Japan waarin hij onder meer schreef:

“U zou mij gisteren op de hoogte brengen over de vervolgstappen met betrekking tot Taiwan/India/Turkije. Eerste keus is Taiwan.

Op 21 april ben ik bij u langs geweest, waarbij u toen aangaf om mij binnen 2-3 weken in een dergelijk programma te krijgen.”

8. Op 9 juni 2005 zond de accountmanager Japan verzoeker per e-mail het volgende bericht:

“...Met verwijzing naar uw verzoek meld ik u dat wij alvorens een marktscan voor Taiwan te starten zullen checken hoe de goedkeuringsprocedure in Taiwan is geregeld en hoe lang deze in beslag zal nemen. Mijn collega X (accountmanager Taiwan; N.o.) neemt deze vraag mee naar Taiwan en zal na terugkeer u hierover informeren, afhankelijk van de

resultaten hiervan zal hij met u verdere afspraken maken over de marktscan.

Voor wat betreft India zal mijn collega Y (accountmanager India; N.o.) contact met u opnemen. Een complete marktscan lijkt ons niet nodig maar we zullen in overleg met ons netwerk ter plaatse potentiële licentienemers voor u identificeren.

Voor wat betreft Turkije moet ik nog overleggen met mijn collega Z (accountmanager Turkije; N.o.). Zodra die beschikbaar is neem ik contact met u op...”

9. Bij e-mailbericht van 16 juni 2005 deelde de accountmanager Japan verzoeker mee dat de EVD geen marktscan zou maken voor Turkije. Tevens zegde de accountmanager toe dat verzoeker binnenkort van de EVD zou horen met betrekking tot “Japan en India”.

10. Bij e-mailbericht van 14 juli 2005 deelde de accountmanager Taiwan verzoeker mee dat hij uit Taiwan bericht had ontvangen dat een van de ingrediënten van de tandbleekproducten niet toegestaan was op de Taiwanese markt.

11. In reactie hierop mailde verzoeker op 14 juli 2005 terug dat het desbetreffende ingrediënt ook in zijn huidverzorgingsproducten voorkomt, zodat een scan van de Taiwanese markt voor huidproducten ook zinloos was. Tevens stelde verzoeker de volgende vraag:

“Heeft u een ander land in de aanbieding, bv India (alleen voor een licentiedeal) of dichter bij huis Turkije?”

12. Bij e-mailbericht van 8 september 2005 beklagde verzoeker zich bij de EVD over de dienstverlening door de EVD met betrekking tot de Turkse en Indiase markt. De accountmanager Turkije had hem meegedeeld dat Turkije geen prioriteit genoot op gebied van schoonheids- en verzorgingsproducten, terwijl hem uit rapporten van diverse adviesbureaus was gebleken dat de desbetreffende Turkse markten zich juist nu ontwikkelden. Verzoeker had nog helemaal geen hulp ontvangen met betrekking tot de Indiase markt. Op diverse pogingen om het IM-traject op gang te brengen was niet gereageerd, en toen hij uiteindelijk een medewerker van de EVD telefonisch te spreken had gekregen had deze hem meegedeeld dat hij, verzoeker, al teveel verzoeken had ingediend.

13. Bij brief van 12 september 2005 handelde de Algemeen directeur van de EVD de klacht van verzoeker onder meer als volgt af:

“...Er had duidelijker en eerder met u gecommuniceerd moeten worden. Daarvoor mijn excuses. Uw aanpak, waarbij u voor een groot aantal landen een veelheid aan adressen heeft opgevraagd, past echter niet bij onze dienstverlening. De EVD biedt informatie over buitenlandse markten, kansrijke sectoren in het buitenland, wet- en regelgeving, etc. Deze dienstverlening wordt kosteloos aangeboden voor alle bedrijven uit de doelgroep. De

middelen hiervoor zijn echter beperkt en de EVD verwacht dan ook dat een bedrijf reeds een keuze heeft gemaakt welke markt(en) het wil gaan betreden. Dit is u echter niet tijdig en consistent genoeg verteld.

In het bijzonder voor het traject Individuele Marktbewerking, waarbij op basis van een intake voor de EVD de Nederlandse vertegenwoordigingen ter plaatse op zoek gaan naar specifieke informatie en potentiële zakenpartners, geldt dat een bedrijf een duidelijke focus dient te hebben op een bepaalde markt. Deze intensievere dienstverlening is te kostbaar om in te zetten voor bedrijven die nog geen concrete plannen hebben of niet voldoende mogelijkheden hebben om vervolg te geven aan de marktscan. Derhalve is de afspraak dan ook dat een bedrijf slechts een traject tegelijk doorloopt en pas voor een volgend traject in aanmerking komt indien het vervolgstappen op de markt heeft gezet of, in uitzonderlijke gevallen, daar onderbouwd vanaf heeft gezien.

Inmiddels heeft u over een veelheid aan landen adresinformatie ontvangen. Daarnaast moet ik vaststellen dat op dit moment de basis voor een nieuw traject Individuele Marktbewerking ontbreekt. Ik moet dan ook concluderen dat de EVD u in ruime mate de producten heeft verstrekt waarop u als ondernemer recht hebt. Rest mij dan ook u goede zaken te wensen. Daarbij spreek ik de hoop en verwachting uit dat een toekomstig contact met de EVD soepeler zal verlopen dan dat nu het geval was.”

14. In het kader van het onderzoek deelde de minister van Economische Zaken (EZ) bij brief van 2 december 2005 mee dat het intakegesprek voor het IM-traject landenspecifiek was omdat op basis daarvan de Nederlandse vertegenwoordigingen ter plaatse de marktscan opmaken. Deze vorm van dienstverlening is intensief en wordt daarom alleen aangeboden aan bedrijven met een serieuze oriëntatie op een bepaalde markt. Na afloop van het intakegesprek waren de Nederlandse vertegenwoordigingen te Japan voor verzoeker aan de slag gegaan en was gebleken dat registratie van verzoekers product enkele jaren in beslag zou nemen. Daarop had verzoeker verzocht om een ander land, waarop de accountmanager Japan Taiwan voorstelde. De accountmanager Japan had verzoeker echter geen IM-traject voor Taiwan toegezegd. Vervolgens had de accountmanager voor Taiwan en India in eerste instantie onderzocht in hoeverre de registratie van verzoekers product in Taiwan een probleem zou kunnen opleveren, waarbij was gebleken dat een van de ingrediënten van het product verboden is op de Taiwanese markt. Om die reden was geen IM-traject voor Taiwan gestart en de desbetreffende accountmanager had verzoeker hierover bericht.

Vervolgens had verzoeker de heer X gevraagd of hij dan een ander land “in de aanbieding” had “b.v. India of Turkije”. Omdat deze vraagstelling niet getuigde van een serieuze oriëntatie op de markt, had de heer X geen gevolg gegeven aan dit verzoek. Hierover was echter niet duidelijk gecommuniceerd met verzoeker.

Omdat verzoeker eerder reeds via de voormalig accountmanager Turkije adresinformatie voor Turkije had ontvangen en contact had gehad met de Nederlandse vertegenwoordigingen in Turkije, was geconstateerd dat het IM-traject Turkije een beperkte toegevoegde waarde zou hebben. Dit was echter niet goed met verzoeker gecommuniceerd.

De minister deelde verder mee dat de EVD een keuze moest maken omdat de vraag naar het IM-traject groter was dan het aanbod. De EVD maakt deze keuze aan de hand van een aantal (interne) criteria (zie Achtergrond). Gelet op deze criteria had de EVD geconcludeerd dat er ten aanzien van verzoeker onvoldoende basis was voor een IM-traject. Dit was verzoeker echter niet tijdig en consistent genoeg verteld. Voor deze miscommunicatie waren reeds eerder aan verzoeker verontschuldiging aangeboden. De EVD zag echter geen aanknopingspunten om verzoeker alsnog in het IM-traject op te nemen. De EVD had echter in de loop der tijd een grote hoeveelheid adressen aan verzoeker verstrekt. De minister meende dan ook dat de EVD aan verzoeker in ruime mate de producten had verstrekt waarop hij recht had en concludeerde dat de EVD verzoeker op juiste gronden niet had opgenomen in het IM-traject. Desgevraagd deelde de minister in zijn brief van 2 december 2005 ook mee dat hij niet in staat was om kopieën van alle op deze zaak betrekking hebbende stukken toe te zenden omdat zijn dossier over verzoeker slechts de klachtbrief van 8 september 2005 en de reactie daarop van 12 september 2005 bevatte. Alle overige contacten met verzoeker waren volgens de minister telefonisch verlopen.

15. Verzoeker reageerde bij brief van 1 januari 2006 op het standpunt van de minister van EZ van 2 december 2005. Hij liet onder meer weten dat de accountmanager Japan tijdens het intakegesprek op 21 januari 2005 onder de indruk was geweest van zijn producten en hem had beloofd dat hij verzoekers productpresentatie aan zijn collega's zou overbrengen voor een IM-traject. De desbetreffende collega's zouden contact opnemen met verzoeker en de accountmanager Japan zou zijn intakerapport aan zijn collega's ter beschikking stellen zodat ook zij volledig zouden zijn geïnformeerd. Volgens verzoeker was dit alles niet gebeurd en hij uitte zijn teleurstelling over de resultaten van de samenwerking met de EVD. Tevens was hij boos omdat gedane beloften niet waren nagekomen. Bij zijn reactie zond verzoeker uitdraaien van zijn e-mailcorrespondentie met de accountmanagers van Japan en Taiwan, waaronder de hiervoor genoemde berichten van 7 juni 2005, 9 juni 2005, 16 juni 2005 en 14 juli 2005 en het intakerapport van de accountmanager Japan dat deze accountmanager bij e-mailbericht van 28 januari 2005 ter commentaar naar verzoeker had gezonden.

16. In dit intakerapport was onder meer vermeld:

“Planned business in target country -OBJECTIVE Export- description of kind of contacts looking for contacts in both channels suppliers of dental supplies etc. to dentist - distributors to supermarkets, drugstores, and departmentstores. Preferably a large or

middle distributor with nationwide coverage.

(...)

Required market scan * additional information on export-legislation

* additional market information

* representation by distributor

Target sectors * Consumer merchandise and retail

* Medical

Products (...) - line of teeth bleaching products

(...)

Target groups

Two channels: retailchannel:

Distributors/wholesalers that supply these products to supermarkets, drugstores and departments.

Professional channel: suppliers of dental equipment and supplies.

End users

Consumers and dentists

(...)

* (huidproducten; N.o.)

Specifications

- product description line of skintreatment products (balm, spray and shampoo) - product application To be used by people with skin problems (...) - way of (distribution; N.o.) and storage distributor supplying pharmacies, drugstores, large middelsized company with nationwide coverage.

(...)

Target groups

Distributors/wholesalers that supply these (products; N.o.) to pharmacies and drugstores.

End users

Consumers “

17. Desgevraagd deelde de minister van EZ bij brief van 22 mei 2006 mee dat de unit Informatie en Individuele Marktbewerking van de EVD met klanten communiceert rond twee EVD-producten: vraagbeantwoording en Individuele Marktbewerking. Voor de vraagbeantwoording registeren landenmedewerkers (een omschrijving van) de vraag en (een omschrijving van) het antwoord in een computersysteem. Wanneer met een vraag een marktscan wordt beoogd, loopt het contact via een accountmanager. Deze legt de verleende dienst vast in een verslag van het intakegesprek en de daaruit voortvloeiende marktscan. De EVD vormt geen dossiers van de correspondentie die al dan niet tot een intakegesprek leidt. In het algemeen wordt alleen van stukken met een juridische of financiële strekking een dossier gevormd, dat gearchiveerd wordt. De minister voegde daaraan toe dat de EVD op dat moment werkte aan een automatische archivering van e-mailberichten. Omdat verzoeker sinds het intakegesprek communiceerde met accountmanagers en met meer dan twintig medewerkers contact had, die ook nog eens op andere dan hun “eigen landen” werden aangesproken, had het kunnen gebeuren dat de door verzoeker overgelegde e-mailberichten niet in een dossier waren opgenomen en gearchiveerd. De minister bevestigde voorts dat verzoeker in ieder geval kort na het intakegesprek zijn belangstelling voor de IM-trajecten in de landen China, Turkije en India kenbaar had gemaakt. Hij voegde daaraan toe dat de EVD verzoeker er meerdere keren op had gewezen dat de EVD slechts één IM-traject tegelijk met hem kon doorlopen en dat verzoeker zelf daarin een prioriteit diende te stellen.

18. Op de vraag aan de minister welke overweging(en) van de EVD aan de mededeling van 9 juni 2005, dat een complete marktscan India niet nodig leek, ten grondslag lag(en), antwoordde de minister dat hij dat niet meer had kunnen achterhalen. Zijns inziens waren er twee mogelijke verklaringen. De eerste verklaring was dat het nog maar zeer de vraag was of het ingrediënt dat in Japan en Taiwan (nog) niet toegelaten was wel in India toegelaten zou worden. Indien dat niet het geval zou zijn, zou het uitvoeren van een scan van de Indiase markt voor verzoekers producten niet zinvol zijn.

De tweede mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat, in tegenstelling tot verzoekers verzoeken voor Taiwan en Turkije met betrekking tot een distributeur, voor India gezocht werd naar geïnteresseerde licentienemers. Voor het achterhalen van dergelijke informatie was volgens de minister geen uitgebreid IM-traject nodig, maar zou kunnen worden volstaan met het stellen van een zogeheten handelsvraag.

Met betrekking tot de toezegging van 9 juni 2005 om in India ter plaatse potentiële licentienemers te identificeren, deelde de minister mee dat hij de EVD inmiddels opdracht

had gegeven om na te gaan of het ingrediënt dat in Japan en Taiwan (nog) niet toegelaten was, wel in India mag worden ingevoerd. Als dit onderzoek uitwees dat het ingrediënt was toegestaan, zou de minister verzoeker alsnog de adresgegevens van een aantal mogelijke Indiase licentienemers toezenden.

II. Beoordeling

19. De Nationale ombudsman merkt allereerst op dat hem het gebrek aan dossiervorming van deze zaak door de EVD heeft verbaasd. Dit gebrek heeft tot gevolg gehad dat de minister van Economische Zaken (EZ) de Nationale ombudsman in eerste instantie feitelijk onjuist heeft geïnformeerd over de vorm van de contacten tussen verzoeker en de EVD. Immers, de minister stelde dat de contacten tussen verzoeker en de EVD, met uitzondering van de brieven van 8 en 12 september 2005, alleen telefonisch waren geweest. Verzoeker was echter in het bezit van e-mailcorrespondentie tussen hem en twee medewerkers van de EVD waaruit bleek welke vragen hij na 21 januari 2005 aan de EVD heeft gesteld, welke verwachtingen hij ten aanzien van de EVD had en naar welke landgebonden IM-trajecten zijn belangstelling uitging. De minister berichtte de Nationale ombudsman op 22 mei 2006 dat de EVD inmiddels werkt aan een automatische archivering van e-mailberichten. Voorts blijkt uit de reactie van de minister dat hij de communicatie tussen verzoeker en de diverse medewerkers van de EVD niet meer kon reconstrueren omdat deze telefonisch had plaatsgevonden en ook daarvan geen notitie was gemaakt. Het ontbreken van een EVD-dossier met betrekking tot verzoeker en het ontbreken van de intentie om in de toekomst de inhoud van telefoongesprekken met cliënten voor wie de EVD meer doet dan alleen een vraag beantwoorden, zakelijk vast te leggen vormt aanleiding voor het doen van een aanbeveling.

20. Tijdens het onderzoek heeft de minister van EZ betoogd dat het IM-traject een intensieve, en daardoor dure, vorm van dienstverlening van de EVD is en dat de vraag naar deze dienst groter is dan het aanbod kan zijn. Dit brengt met zich mee dat de EVD niet alle verzoeken om een IM-traject kan inwilligen en daarom keuzes moet maken. Deze keuzes worden gemaakt aan de hand van criteria. De Nationale ombudsman kan hiervoor begrip opbrengen.

21. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker in eerste instantie op 21 januari 2005 of kort daarna tegenover de accountmanager Japan zijn belangstelling voor IM-trajecten in de landen Japan, China, India en Turkije kenbaar heeft gemaakt met betrekking tot de door hem tijdens het intakegesprek genoemde producten.

22. Mede op basis van de door verzoeker overgelegde e-mailcorrespondentie begrijpt de Nationale ombudsman dat de accountmanager Japan de door verzoeker op 21 januari 2005 verstreekte informatie over zijn exportplannen en wensen voldoende gericht en concreet vond om daarna het IM-traject Japan te starten.

De Nationale ombudsman begrijpt voorts dat het IM-traject voor Japan vanwege juridische obstakels niet werd doorgezet en dat verzoeker hiermee akkoord was.

23. Verder begrijpt de Nationale ombudsman uit de overgelegde stukken dat na het stopzetten van het IM-traject Japan, verzoekers belangstelling (nog altijd) uitging naar IM-trajecten voor Taiwan, India en Turkije.

24. Verder is uit de e-mailcorrespondentie gebleken dat de EVD verzoekers intakerapport voor het IM-traject Japan niet dermate ongeschikt vond voor het IM-traject voor een ander land dat dit een beletsel vormde voor een stap richting het IM-traject Taiwan.

25. Voorts begrijpt de Nationale ombudsman dat ook het IM-traject voor Taiwan vanwege juridische obstakels niet werd doorgezet en dat verzoeker hiermee akkoord was.

26. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

27. De Nationale ombudsman kan uit de door verzoeker overgelegde e-mailcorrespondentie niet concluderen dat de EVD verzoeker een IM-traject heeft toegezegd voor de landen Turkije en/of India.

28. De Nationale ombudsman acht de argumenten van de EVD van 12 september 2005 om aan verzoeker geen IM-traject voor Turkije en India aan te bieden, niet overtuigend. Immers, de EVD verweet verzoeker in algemene termen dan wel impliciet geen “duidelijke focus” op een “bepaalde markt” te hebben evenmin als “concrete plannen”, zonder daarbij uit te leggen waarom deze door de EVD gestelde gebreken geen belemmering waren geweest om in eerste instantie het IM-traject voor Japan te starten en om vervolgens, na het niet-doorzetten van het IM-traject Japan, een stap te zetten richting een IM-traject voor een ander land, te weten Taiwan.

29. Gelet op het voorgaande concludeert de Nationale ombudsman dat de EVD tekort is geschoten vanuit het oogpunt van het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

30. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat de minister van EZ in zijn brief van 2 december 2005 alsnog duidelijk heeft gemaakt waarom verzoeker niet in aanmerking komt voor een IM-traject voor Turkije: verzoeker had reeds veel informatie ontvangen over dat land en de meerwaarde van een IM-traject Turkije woog niet op tegen de daartoe te maken kosten. Verzoeker heeft niet weersproken dat hij informatie over Turkije heeft ontvangen.

31. Gelet op het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de minister van EZ de afwijzende reactie van de EVD met betrekking tot het IM-traject Turkije alsnog

afdoende heeft toegelicht.

32. Dit kan echter niet worden gezegd met betrekking tot de beslissing om verzoeker niet in aanmerking te laten komen voor het IM-traject India. Zoals hiervoor onder 28. werd overwogen overtuigen de argumenten van de EVD van 12 september 2005 niet.

De minister heeft in zijn standpunt ten aanzien van de klacht met betrekking tot het IM-traject India aangegeven dat verzoekers vraag van 14 juli 2005 niet getuigde van een serieuze oriëntatie op een bepaalde markt.

33. Uit onderzoek is echter gebleken dat de EVD al op 9 juni 2005 het standpunt innam dat een complete marktscan India niet nodig leek. De minister liet in reactie daarop weten dat het voor hem niet meer mogelijk was om te achterhalen welke afweging(en) er precies aan dit standpunt ten grondslag lag(en) en gaf twee mogelijke redenen voor het afwijzende standpunt. De eerste mogelijke verklaring, dat een marktscan India niet zinvol was vanwege het omstreden ingrediënt in de producten van verzoeker, overtuigt niet. De vraag of het ingrediënt al dan niet toegelaten zou worden op de Indiase markt was op 9 juni 2005 nog niet beantwoord. De EVD kon daarom zijn afwijzende standpunt over het starten van een IM-traject India niet daarop baseren zonder dit eerst uit te zoeken, zoals hij ook ten aanzien van de landen Japan en Taiwan had gedaan.

Indien de minister beoogt aan te voeren dat de reden voor de EVD om op 9 juni 2005 het antwoord op deze vraag niet te gaan zoeken, was gelegen in de omstandigheid dat op dat moment nog niet was gebleken dat het IM-traject Taiwan zinloos was en verzoeker maar één IM-traject tegelijk mag doorlopen, merkt de Nationale ombudsman op dat uit het e-mailbericht van de EVD van 9 juni 2005 niet blijkt dat men de vraag zou laten openstaan tot dat uitsluitsel over het IM-traject Taiwan was verkregen. Voorts merkt de Nationale ombudsman op dat de minister weliswaar heeft gesteld dat verzoeker op dat moment al wist dat hij maar een IM-traject tegelijk kon doorlopen, maar dat de minister dat niet kon aantonen. Daarom kan niet zonder meer geconcludeerd worden dat verzoeker diende te begrijpen waarom er op 9 juni 2005 geen verdere inspanningen ten aanzien van de Indiase markt werden gepleegd.

34. Ook de tweede mogelijke verklaring, dat verzoeker in juni 2005 alleen geïnteresseerd was in adresgegevens van potentiële Indiase licentienemers en dat het starten van een IM-traject daarvoor niet nodig was omdat aan zijn informatiebehoefte zou kunnen worden voldaan middels het stellen van een handelsvraag, overtuigt niet. Immers, als de EVD in onzekerheid verkeerde over verzoekers informatiebehoefte, had het op de weg van de EVD gelegen om daarover in contact te treden met verzoeker. Indien verzoeker meer dan de namen van potentiële licentienemers zou hebben gewild en een IM-traject de meest aangewezen weg voor hem zou zijn geweest, had de EVD verzoeker op dat moment kunnen wijzen op de omstandigheid dat het mogelijke IM-traject Taiwan in de weg stond aan het starten van het IM-traject India. Uit het onderzoek is echter niet gebleken dat de

EVD zich omstreeks 9 juni 2005 nader heeft geïnformeerd over verzoekers informatiebehoefte. Dit vormt reden voor het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Economische Voorlichtingsdienst te Den Haag is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman beveelt de minister van Economische Zaken aan te bevorderen dat de Economische Voorlichtingsdienst:

1. In het vervolg de inhoud van de door de EVD gevoerde zakelijke gesprekken met cliënten, ten aanzien van wie de EVD de intentie heeft om meer te doen dan “vraagbeantwoording”, schriftelijk vastlegt, op zodanige wijze dat de aantekening tenminste de datum van het gesprek, de naam van de betrokken medewerker en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek bevat, en voorts dat de aantekening wordt bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend;

2. Ingeval is gebleken dat het ingrediënt in de producten van verzoeker geen belemmering vormt voor het invoeren van de producten in India, bij verzoeker informeert of met het zoeken van potentiële licentienemers wordt voldaan aan zijn informatiebehoefte ten aanzien van India, èn, indien dit niet het geval is, alsnog op een voor verzoeker kenbare en inzichtelijke wijze beoordeelt of verzoeker al dan niet op dat moment in aanmerking komt voor het IM-traject India.

De EVD gaf in reactie op de aanbeveling aan dat er een nieuw systeem in de maak is waarin ook gespreksnotities opgenomen kunnen worden. Het nieuwe systeem is sinds april 2007 in gebruik genomen. Bij de training van de medewerkers is aandacht gegeven aan de wenselijkheid om notities in te voeren van relevante telefonische contacten met klanten van de EVD.

Aangezien verzoeker niet langer in India wilde investeren hoeven zijn vragen op dit punt niet meer beantwoord te worden. Wel heeft verzoeker inmiddels verzocht om een IM-traject op Duitsland. Die vraag is in behandeling genomen volgens de geldende criteria (...) Dit heeft ertoe geleid dat het Duitse netwerk inmiddels het traject in gang heeft gezet.

De minister heeft laten weten dat een nieuw systeem sinds april 2007 in gebruik is genomen en dat de medewerkers een training hebben gekregen. Daarbij is aandacht gegeven aan de wenselijkheid om notities in te voeren van relevante telefonische contacten met klanten van de EVD.

Onderzoek

Op 11 oktober 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van bedrijf T. te Den Haag, ingediend door de heer C. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Economische Voorlichtingsdienst te Den Haag.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Economische Zaken, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Economische Zaken (EZ) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren en informatie te verstrekken. Hierna werden nadere vragen gesteld aan de minister van EZ.

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

De reactie van de minister van Economische Zaken gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

E-mailbericht van 28 januari 2005 van de Economische Voorlichtingsdienst (EVD) aan verzoeker, met als bijlage het intakerapport;

E-mailbericht van 9 mei 2005 van verzoeker aan de EVD;

E-mailbericht van 7 juni 2005 van verzoeker aan de EVD;

E-mailbericht van 9 juni 2005 van de EVD aan verzoeker;

E-mailbericht van 16 juni 2005 van de EVD aan verzoeker;

E-mailbericht van 14 juli 2005 van de EVD aan verzoeker;

E-mailbericht van 14 juli 2005 van verzoeker aan de EVD;

E-mailbericht van 8 september 2005 van verzoeker aan de EVD, bevat klacht over de dienstverlening door de EVD;

Brief van 12 september 2005 van de EVD aan verzoeker, bevat reactie op de klacht van 8 september 2005;

Brief van 11 oktober 2005 van verzoeker aan de Nationale ombudsman, verzoekschrift;

Brief van 2 december 2005 van de minister van Economische Zaken (EZ) aan de Nationale ombudsman, bevat standpunt ten aanzien van de klacht;

Brief van 1 januari 2006 van verzoeker aan de Nationale ombudsman, bevat reactie op het standpunt van de minister van EZ;

De website van de Economische Voorlichtingsdienst (EVD), voor zover deze algemene informatie bevat over de diensten en producten van de EVD en het traject Individuele Marktwerking in het bijzonder, geraadpleegd op 6 en 13 april 2006;

Brief van 22 mei 2006 van de minister van EZ aan de Nationale ombudsman, bevat reactie op nadere vragen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Criteria van de Economische Voorlichtingsdienst

Omwille van het gebruik van deze lijst door het buitenlandse netwerk is deze lijst opgesteld in de Engelse taal:

“A market scan offers companies a tailor-made answer to the questions they pose during intake interviews. At the EVD, we consider the following criteria to determine whether a company is “ready” for IM or not:

1 The company has to be ready for the particular target country

(...)

2 The company is looking for contacts in the target country (potential counterparts)

(...)

Note: This is the essence of a market scan: the company has to be looking for contacts.

3. What are our own priorities?

Depending on the country, quite a few companies may be interested in having a market scan performed. In such cases, our network sets its own priorities in order to decide which companies to assist first. That may mean that a company that is already active in the target country will be given lower priority than a company that is new on the market.

Another criteria for order of assistance could be the relative added value that the activity of the company has for the Dutch economy.

Note: it is important to make this point clear to the company.

In principle, a company can get only one Market Scan at the time.”