



Rapport gemeentelijke ombudsman

'De gemeente had mijn onderneming moeten steunen'

inzake de klacht van de heer L.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Stadsontwikkeling

Dossiernummer: 2015.1731
Datum: 29 december 2016



Samenvatting

De heer L. begint in 2009 een fietsenzaak op Katendrecht. Op dat moment is dat een gebied in ontwikkeling. De gemeente keurt het ondernemingsplan van de heer L. goed en verleent hem in het kader van de Ondernemersregeling Kansenzones Rotterdam een subsidie. Daarnaast huurt hij van de gemeente een bedrijfspand om zijn fietsenzaak in te vestigen.

Het bedrijfspand is klein, maar in de buurt is er een pakhuis van de gemeente dat hij wil huren zodra het gerenoveerd is. De renovatie van het pakhuis laat op zich wachten. Als de gemeente het pakhuis te huur aanbiedt, komt de heer L. erachter dat een andere fietsondernemer plannen heeft zich op Katendrecht te vestigen. Dit is een bedreiging van zijn verdienmodel en hij vraagt de gemeente daarom een lagere huur voor het pakhuis te rekenen. De gemeente gaat daar niet op in.

De heer L. voelt zich in de steek gelaten. Hij vindt dat de gemeente de verwachting heeft gewekt dat zij de pionierende ondernemers die hun nek uitstaken in de tijd dat Katendrecht nog volop in ontwikkeling was, zou steunen. Hij klaagt dat de gemeente toezeggingen niet is nagekomen, slecht luistert en onvoldoende doet om zijn bedrijf te helpen.

In eerste instantie besluit de ombudsman tussen de heer L. en de gemeente te bemiddelen. Die bemiddeling levert geen resultaat op. Daarom spreekt de ombudsman een oordeel over de klachten van de heer L. uit.

De ombudsman concludeert dat de verwachtingen van de heer L. te hoog gespannen waren. De ombudsman vindt dat er geen toezeggingen zijn gedaan die later niet zijn nagekomen. De heer L. kan niet van de gemeente verwachten dat deze zijn concurrenten van Katendrecht weert of hem een lagere huur aanbiedt dan andere partijen zouden moeten betalen. De ombudsman vindt de klacht niet gegrond.



Inleiding

De heer L. is een gediplomeerd fietsenmaker. Hij werkte onder andere als monteur bij een bekende fietsenzaak in Rotterdam en droomt van een eigen fietsenzaak. Dan start het Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam (OBR) met een campagne “Kun jij de Kaap aan?”. De bedoeling van de campagne is om kleine ondernemers te trekken:

‘Roemrucht, spannend, creatief, vernieuwend. Het schiereiland Katendrecht is anders dan andere wijken. En dat trekt ondernemers aan die zich onderscheiden. Zij zorgen ervoor dat het zeemanskwartier van weleer ook nu weer een belevenis is. Met haar restaurants, café, theater en bijzondere shops is het Deliplein het kloppende hart van de Kaap. Maar op heel het schiereiland bouwen ondernemers aan het nieuwe Katendrecht: architecten, ontwerpers, fotografen, zakelijke dienstverleners en producenten. Ze zijn allen op de Kaap te vinden.’¹

Ondernemers met een levensvatbaar ondernemingsplan kunnen in aanmerking komen voor subsidie van de gemeente Rotterdam. De heer L. ziet zijn droom waarheid worden. De gemeente keurt zijn ondernemingsplan goed en hij krijgt een subsidie om zijn bedrijf C. te starten.

Bedrijf C. vestigt zich op locatie X. Het pand is 45 vierkante meter groot. Dat is te klein, maar dat wil de heer L. compenseren met een schuur in de tuin. De heer L. denkt erover om zijn bedrijf op termijn te verhuizen naar een pand naast zijn huidige bedrijfsruimte. Hij bespreekt zijn plannen daarvoor met de gemeente die daar volgens hem positief op reageert. Dit pand moet wel eerst gerenoveerd worden, maar de heer L. verwacht op basis van zijn gesprekken met de gemeente dat hij het dan kan huren. Als renovatie van het pand op zich laat wachten en een andere fietsenzaak zich op Katendrecht vestigt, heeft de heer L. het idee dat de gemeente zijn bedrijfsmodel tegenwerkt.

De ombudsman heeft eerst, los van de inhoud van de klachten, een bemiddelingspoging gedaan tussen de heer L. en de gemeente Rotterdam. De ombudsman wilde weten of er ruimte was voor een minnelijke oplossing en een eventuele doorstart van het bedrijf van de heer L. Deze poging is mislukt. Vervolgens heeft de ombudsman besloten om onderzoek te doen naar de klachten en daar een oordeel over te geven.

Naar aanleiding van de klachten, de door de heer L. aangeleverde stukken en de correspondentie met de gemeente heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer L. en de gemeente hebben op de bevindingen en het voorlopig oordeel

¹ www.kunjijdekaapaan.nl



gereageerd. In dit rapport stelt de ombudsman de bevindingen definitief vast en geeft hij zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

De klachten van de heer L. zijn als volgt samengevat.

Klacht 1 Mondelinge toezeggingen door betrokken ambtenaren zijn niet of te laat nagekomen:

- Locatie Y werd pas na 4 jaar te huur aangeboden, terwijl de 1^e contactpersoon had gezegd dat dit al na 2 tot 2,5 jaar zou kunnen.
- De gemeente zou zorgvuldig omgaan met de belangen van ondernemers die de pioniersrol vervulden, maar dat is niet gebeurd.

Klacht 2 De gemeente luistert onvoldoende naar de argumenten en voorstellen van de heer L.:

- Eigen pogingen van de heer L. om op het Deliplein een vrijgekomen pand te verwerven zijn niet gehonoreerd. De gemeente Rotterdam heeft bijvoorbeeld niet gereageerd op zijn voorstel voor een invulling van cafe Tsjechov op het Deliplein (voorstel gedaan op 9 januari 2014).
- De gemeente probeert de heer L. te overtuigen stand te houden op een B-locatie.
- De gemeente probeert de de heer L. samen te laten werken met een concurrent, terwijl de gevraagde huur op de A-locatie, waar de concurrent is gehuisvest (de Fenixloods op het Deliplein) onterecht een stuk lager zou zijn dan die van de heer L. op locatie Y.

Klacht 3 De gemeente heeft onvoldoende gedaan om bedrijf C. op Katendrecht te laten voortbestaan.



Bevindingen

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

1. De heer L. schrijft op 24 november 2008 een ondernemingsplan ten behoeve van een subsidie aanvraag 'kansenzone traject'. Het betreft een subsidie voor het opstarten van een fietsenzaak in de wijk Katendrecht. Het plan is verkoop van nieuwe fietsen, vooral transportfietsen en vouwfietsen, en reparatie van elk type fiets.
2. Op pagina 9 van het ondernemingsplan staat onder de kop '5.2 De locatie' *"Ik wil mij op Katendrecht vestigen. Voor het OBR is een rijwielherstellersbedrijf een voorziening die men de zittende en toekomstige bewoners graag wil kunnen bieden. Een feitelijke locatie lijkt voorhanden te weten, locatie X, ter hoogte van het Deliplein... Een nadeel van het genoemde pand is dat het beperkt ruimte biedt, te weten 45 vierkante meter. Een voordeel is het mij in het vooruitzicht gestelde schappelijke huurbedrag. Daarbij kan het genoemde nadeel voor een groot gedeelte te niet gedaan worden door het plaatsen van een houten schuur in de achtertuin. Het betreft hier een op maat vervaardigd inbraakbestendig bouwwerk, welk in combinatie met een hypermodern fietsenrek plaats kan bieden aan een kleine twintig te repareren fietsen. Deze extra gecreëerde ruimte is echter wel noodzakelijk, daar aan de voorzijde van het pand de mogelijkheid ontbreekt fietsen te plaatsen. Daarnaast is mij de toezegging gedaan, dat ik in aanmerking kom voor het huren van een aangrenzend pakhuis (locatie Y), zodra dit vacant zou komen en er behoefte zou zijn ontstaan aan meer vloeroppervlak."*
3. Op 25 november 2008 dient de heer L. zijn subsidieaanvraag in. De subsidieaanvraag is gebaseerd op de Ondernemersregeling Kansenzones Rotterdam. De gemeente schakelt een econoom in om het bedrijfsplan van de heer L. op levensvatbaarheid te onderzoeken. De econoom geeft twee kanttekeningen: de kleine oppervlakte van de winkel en de fietsenwinkels (concurrenten) in de nabijgelegen Afrikaanderwijk.
4. Op 19 maart 2009 kent de gemeente Rotterdam de subsidie toe: *"Besloten is u een subsidie in de verbouwingskosten en/of de aanschaf van duurzame bedrijfsmiddelen toe te kennen van € 25.328,50"*. De heer L. leent eenzelfde bedrag van familie. Op 26 april 2009 wordt de subsidie definitief.



5. Op 10 december 2009 stort het OBR € 12.000,- op de rekening van de heer L. Op 4 januari 2010 stort de heer L. € 5.950,- op de rekening van het OBR. Hij schrijft daarbij *'factuurnummer: 903102849 debiteurnummer: 17856'*².
6. Op 9 januari 2014 geeft de heer L. per e-mail aan Molenaars bedrijfshuisvesting aan dat hij op de kandidatenlijst van belangstellenden voor café Tsjechov op het Deliplein geplaatst wil worden. De heer L. wil in het pand een horecagelegenheid als pleisterplaats voor fietsliefhebbers vestigen. Zijn plan is om fietsen te exposeren of uit te stallen en voorlichting geven. Op de huidige locatie van Bedrijf C. is daarvoor geen ruimte.
7. Op 3 juni 2014 mailt de heer L. aan een medewerker van de Rotterdamse Zaak³ dat hij de week ervoor op uitnodiging van het OBR (inmiddels Stadsontwikkeling, hierna SO, OMB) is gaan praten over het grote pand naast hem. In het onderwerp van de e-mail staat *'bedrijfsplan Bedrijf C.'* Hij schrijft: *"Ze willen het mij verhuren voor een periode van 2 jaar voor half geld. De mate waarin dit aantrekkelijk is wordt bepaald door de feitelijke vierkante meter prijs. Dus waar ik eerder had gezegd dat de optie van het grote pand definitief van de baan was, nu toch weer een mogelijkheid...het OBR heeft toegezegd snel te laten weten over welke prijs het gaat waar ik over moet beslissen...De 130 vierkante meter heeft wel het potentieel om nieuw verkoop te combineren met reparaties."*
8. Op 29 juni 2014 vraagt de heer L. om een onderhoud met de projectmanager van het cluster SO van de gemeente. Hij heeft vernomen dat er onderhandelingen zijn met de heer U. over een fietsenzaak aan het Deliplein. De heer L. schrijft: *"Ik wil u erop wijzen dat de door u aangestelde accountant welke mijn ondernemingsplan getoetst heeft op levensvatbaarheid, ruim 3 jaar terug, mij in een schriftelijke verklaring reflecterend op dat plan, meende te moeten noemen als probleem te zien de aanwezigheid van 2 fietsenwinkels op het Afrikaanderplein 2 kilometer verderop, in een andere wijk. U kunt zich wellicht voorstellen dat als mij nu wordt gevraagd een concurrent op het Deliplein als uitdaging te zien, alwaar men mij niet wilde hebben, ik daar niets voor voel."* De heer L. zal zelf een coach meenemen naar het gesprek.
9. In de loop der jaren heeft de heer L. te maken met verschillende contactpersonen van het OBR, later Stadsontwikkeling en medewerkers van bedrijven of

² Zie bij 'Standpunt Klager' de verklaring van de betaling van € 5.950,- aan OBR door de heer L.

³ De Rotterdamse Zaak (DRZ) ondersteunt en coacht ondernemers en helpt bijvoorbeeld bij het opstellen van een nieuw ondernemingsplan of doorstartplan.



stichtingen die de gemeente inschakelt. Op 15 juli 2014 vindt er een gesprek plaats over de 2^e fietsenwinkel tussen de projectmanager Vastgoed⁴ (de 7^e contactpersoon van de gemeente), de heer L. zelf en zijn coach. Deze projectmanager was ook de 2^e contactpersoon van de heer L. hoewel zijn functie toen een andere naam had. Bij het gesprek is op uitnodiging van de gemeente nog iemand aanwezig, die als gebiedsdeskundige namens de gemeente gesprekken met de heer L. heeft gevoerd.

10. Op 18 augustus 2014 mailt de projectmanager aan de heer L. dat is afgesproken om een kleine pauze in te lassen, waarin de gemeente zou nagaan of er inderdaad een fietsenzaak komt in de Fenixloods. Hoewel er nog geen contract is getekend, gaat de gemeente ervan uit dat de fietsenzaak er komt. De heer L. krijgt het advies om met de eigenaar van de andere fietsenzaak in gesprek te gaan, om te zien of ze elkaar kunnen aanvullen. De heer L. ziet af van het huren van locatie Y en toont zich teleurgesteld.
11. De projectmanager mailt op 21 augustus 2014 aan de heer L. dat hij de reactie van de heer L. betreurt. De gemeente zal het besluit van de heer L. om, als de fietsenzaak aan het Deliplein doorgaat, af te zien van de huur van locatie Y respecteren. De gemeente zal in dat geval op zoek gaan naar een andere huurder. Tot slot geeft hij aan dat als de heer L. een gerechtelijke procedure tegen de gemeente start, dit de verhouding met de gemeente als verhuurder, niet zal verbeteren.
12. Op 21 januari 2015 stuurt de projectmanager een e-mail aan de heer L. met daarbij een e-mail van 18 augustus 2014⁵. Een medewerker van Verwey Vastgoed krijgt copie conform de e-mail toegezonden, omdat dit bedrijf namens het cluster Stadsontwikkeling de verhuur in de wijk gaat regelen. De projectmanager schrijft dat de gemeente nog geen uitsluitsel kan geven over de vestiging van een fietsenzaak in de Fenixloods. Er is wel een kandidaat die elektrische fietsen wil gaan verkopen. Voorts schrijft de projectmanager dat hij begrepen heeft dat er contact is geweest tussen de heer L. en de firma Verwey. Van de firma Verwey heeft de projectmanager vernomen dat de heer L., los van wel/geen fietsverkooppunt in de Fenixloods, geen belangstelling meer heeft voor de bedrijfsruimte locatie Y. Hij vraagt of de heer L. wil laten weten of deze

⁴ van de directie Ruimtelijke Economische Ontwikkeling van het cluster Stadsontwikkeling

⁵ Met een andere inhoud dan die genoemd onder 10 van deze bevindingen. De heer L. stelt dat hij deze e-mail van 18 augustus 2014 nooit ontvangen heeft.



informatie klopt. Als de heer L. niet reageert op de e-mail, gaat hij er vanuit dat de heer L. geen belangstelling meer heeft om locatie Y te huren.

13. Op 11 februari 2015 reageert de heer L. op de e-mail van 21 januari 2015. Zijn reactie is verlaat omdat hij met vakantie was en niet over internet beschikte. Hij heeft wél interesse in locatie Y. Als het andere fietsverkooppunt er komt, dan wil hij een lagere prijs per vierkante meter prijs dan gerekend wordt in de Fenixloods. Dit lijkt hem schappelijk gezien de A-locatie (Fenixloods) versus de B-locatie (locatie Y). De heer L. schrijft dat hij in overleg gaat met de wijkadviescommissie (gebiedscommissie OMB).
14. De projectmanager reageert op 12 februari 2015. Hij wist niet dat de heer L. op vakantie was geweest en niet over internet beschikte. Hij was er van uit gegaan dat de informatie van Verwey Vastgoed klopte. Hij is daarom in gesprek gegaan met een derde partij. Deze gesprekken gaan over de verkoop van de ruimte aan de locatie Y. De heer L. kan zich ook als koper voor de locatie Y aanmelden.
15. De heer L. mailt op 1 maart 2015 aan de projectmanager dat hij het niet eens is met de gang van zaken. De verkoop van de locatie Y komt 'als een konijn uit de hoge hoed'. Ondanks toezeggingen van zijn 1^e contactpersoon vanuit de gemeente, heeft hij uiteindelijk 4 jaar moeten wachten op het beschikbaar komen van locatie Y. Het is daarom opmerkelijk dat de gemeente zegt dat hij een week te laat is en daardoor zijn kansen heeft verspeeld.
16. Op 11 maart 2015 en 28 april 2015 krijgt de heer L. spreektijd bij de gebiedscommissie, waarin hij zijn bezwaren toelicht op het vestigingsbeleid van de gemeente Rotterdam op de Kaap. Op 12 mei 2015 stuurt de heer L. een e-mail aan de gebiedscommissie. Wanneer kan hij een antwoord verwachten op zijn verzoek om bemiddeling tussen hem en het cluster Stadsontwikkeling?
17. Medio 2015 vestigt zich aan het Deliplein een fietsverkooppunt.
18. Op 9 juli 2015 mailt een Assetmanager Vastgoed, de 8^e contactpersoon van de gemeente, aan de heer L. dat de gemeente de locatie Y om 2 redenen niet kan aanbieden. De gemeente is enerzijds van plan om de ruimte te verkopen. Anderzijds is de door de heer L. voorgestelde verhuurprijs niet realistisch. Het kwaliteitsverschil tussen de locatie Y en de Fenixloods II is daarvoor te groot.



19. De heer L. reageert op 14 oktober 2015: *“Hierbij reageer ik op uw e-mail van 9 juli jl.....De zaakgelastigde ambtenaren aangaande deze kwestie hebben op een gegeven moment besloten om “een toezegging uitdrukkelijk en ondubbelzinnig gegeven”, en “op welke toezegging ik in redelijkheid mocht afgaan”, niet na te komen. Ik heb de toezegging aangaande locatie Y, uitdrukkelijk vermeld in mijn ondernemingsplan (5.2) als zijnde een daadwerkelijk onderdeel van het toekomstperspectief van mijn ondernemen, waarbij na kennisneming van de inhoud van dit plan door uw organisatie, het is goedgekeurd en subsidiabel is gesteld en waarna ik ben gaan investeren. Daarnaast ook de toezegging van de gemeente dat er zorgvuldig zou worden omgegaan met de belangen van ondernemers die het aandurfd en een pioniersrol te vervullen. Het “niet nakomen van een gedane toezegging” is onbehoorlijk bestuur... Het voorstel aangaande de mogelijke verhuurcondities voor locatie Y is een poging tot schikken van mijn kant...”*
20. Op 15 oktober 2015 e-mailt de Assetmanager Vastgoed vanuit de gemeente, dat hij geen nieuwe argumenten heeft gehoord. Hij wil nog een keer naar de heer L. luisteren, maar hij wil niet de verwachting wekken dat locatie Y alsnog te huur kan worden aangeboden op de condities die de heer L. wil.

Standpunt klager.

21. Het standpunt van de klager is conform zijn klacht. Het niet nakomen van een toezegging is onbehoorlijk bestuur. Het aanbod om de locatie Y te huren kwam 3 jaar later dan in het begin was toegezegd. Het is begonnen met voorlichtingsavonden over ondernemen op de Kaap. Er werden ondernemers gezocht met een pioniersmentaliteit en toekomstvisie. Na een vruchtbare samenwerking werd de heer L. steeds meer de vragende partij. Op het Deliplein of in de Delistraat wilde de gemeente de heer L. niet hebben. Tot 3 keer toe heeft hij geprobeerd een vrijgekomen pand op het Deliplein (aan de Delistraat) te verwerven. Dit werd uitdrukkelijk niet door de gemeente gehonoreerd. Een fietsenwinkel is immers niet creatief, culinair, of cultureel. Voor een fietsenwinkel was een pandje beschikbaar op locatie X. Op verzoek heeft hij een bedrijfsplan geschreven.

De gemeente kent de zwakke plekken van het bedrijfsmodel van de heer L., maar heeft daar geen rekening mee gehouden. Zijn bedrijfsplan is goedgekeurd op levensvatbaarheid, maar een concurrent in de nabije omgeving is funest. Het bedrijfsplan is hier indirect heel duidelijk over. De andere fietsenzaak richt zich weliswaar uitsluitend op het duurdere segment, maar voor die doelgroep had de heer L. ook producten in zijn winkel staan. De heer L. heeft de gemeente laten



weten dat hij het oorspronkelijke verdienmodel kan realiseren, indien hij locatie Y mag huren tegen een aangepaste prijs. De gemeente wilde de huurprijs niet verlagen, wat een tegemoetkoming aan de heer L. had kunnen zijn. Dat de gemeente de heer L. niet tegemoet kan komen, omdat de huurprijs marktconform moet zijn en er geen sprake mag zijn van 'staatssteun' snijdt geen hout. Andere ondernemers, zoals de uitbaters van cafe Tsjechov, betalen niet eens huur. De concurrent huurt voor 40 Euro per vierkante meter een A-locatie.

22. De gemeente gebruikte de vermoeiende tactiek van 'boompje wisselen'. De heer L. had achtereenvolgens te maken met 8 verschillende contactpersonen, waarbij hij geen beroep kon doen op wat eerder was afgesproken. Het huidige winkelpand is in 2008, na een renovatie, aan de heer L. opgeleverd. Wegens bouwschade was hij niet eerder operationeel dan eind 2009.
23. Dat mondelinge afspraken of toezeggingen wel degelijk rechtsgeldig zijn blijkt bijvoorbeeld uit de betaling van € 5.950,- aan OBR. De heer L. maakte dit over op 4 januari 2010. Dit bedrag was het gevolg van mondelinge afspraken tussen de heer L. en het OBR over de verbouwing van locatie A. De heer L. deed bijvoorbeeld het schilderwerk zelf, maar wilde houten wanden in plaats van gipswanden. Het bedrag van € 5.950,- betreft meerkosten van het OBR die in mondeling overleg met de heer L. zijn gemaakt.
24. De problemen van bedrijf C. kunnen volgens de heer L. in het bredere licht van gentrificatie (gentrification) gezien worden. Gentrificatie⁶ is een proces van opwaardering van een wijk of stadsdeel op sociaal, cultureel en economisch gebied. De opwaardering heeft positieve en negatieve gevolgen. De opwaardering gaat vaak samen met een stijging van de prijzen voor onroerend goed en de huurprijzen. Sommige bewoners en bedrijven worden verdrongen door anderen. In engere zin heeft gentrificatie betrekking op het weer naar de stad terugkeren van midden- en hogere welstandsklassen. De heer L. schrijft: *"Er is werkelijk niet veel meer te halen voor mensen met de smallere beurs wonend op Katendrecht zelf, nauwelijks dienstverlening voor het leven van alledag... Waar de gemeente "Voorrang aan Fietsers" hoog in het vaandel heeft, lijkt een wat respectvoller benadering van de Rijwielhersteller wel op zijn plaats".*

⁶ <https://nl.wikipedia.org/wiki/Gentrificatie>



Standpunt gemeente

25. De heer L. is in oktober 2011 begonnen in een bedrijfsruimte aan de Brede Hilledijk met een fietsreparatiebedrijf. Hij betaalt € 70,- per vierkante meter op jaarbasis (exclusief BTW). De heer L. stelt dat de gemeente hem heeft toegezegd dat hij na enige jaren in aanmerking kon komen voor een groter pand. Deze toezegging heeft de gemeente niet op schrift kunnen vinden. Een mondelinge navraag, bij nog in dienst zijnde medewerkers, heeft ook geen informatie over een toezegging opgeleverd.
26. De gemeente kan de heer L. niet tegemoet komen, omdat de gemeente niet meer beschikt over subsidies voor individuele ondernemers. De regelingen die bestonden zijn een aantal jaren geleden afgeschaft. De gemeente biedt alleen ruimten ter verhuur aan voor een marktconforme huurprijs (een prijs die gangbaar is in het economisch verkeer) De gemeente heeft geen recent businessplan van de heer L. gezien dat aannemelijk maakt dat zijn bedrijf levensvatbaar is.
27. De heer L. voelt zich benadeeld omdat de gemeente in 2015 tijdelijk een ruimte in de Fenixloods heeft verhuurd aan een bedrijf dat het topsegment van elektrische fietsen verkoopt (e-bikes). De gemeente heeft niet de verplichting om andere fietsenzaken te weren. Zelfs als zij die verplichting wel zou hebben dan richtte deze fietsenzaak zich op een andere doelgroep en was er geen sprake van concurrentie.

Wet en regelgeving

28. Algemene wet bestuursrecht (Awb) titel 4.2 subsidies;
29. Subsidieverordening Rotterdam 2005 (SVR 2005) artikel 2 en artikel 6;
30. Ondernemersregeling Kansenzones Rotterdam 2007 (OKR)
31. Aanwijzingsbesluit Kansenzones Rotterdam

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

32. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten



Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

Overwegingen

33. De heer L. lijkt er vanuit te zijn gegaan dat er sprake was van een samenwerking of partnerschap. Hij voert daarvoor aan dat de gemeente zijn ondernemingsplan had goedgekeurd en kennis had genomen van het daaraan gekoppelde verdienmodel van bedrijf C. Hij ging ervan uit dat de gemeente geen dingen zou doen of toelaten die zijn verdienmodel zouden schaden. Er zat bovendien ook gemeenschapsgeld in de onderneming (de subsidie). Het repareren van fietsen kan volgens de heer L. gezien worden als een nuttige dienst aan de maatschappij. Hij verwoorde het zelf als volgt: *“Na een aanvankelijk vruchtbaar samenwerkingsverband veranderde dit in een relatie waarin ik de vragende partij werd en het O.B.R. de partij waarbij het maar de vraag was of zij mij wel wat wilde geven.”*



34. De ombudsman stelt vast dat de gemeente in relatie tot de heer L. en zijn bedrijf twee formele rollen heeft gehad.
35. Aan de ene kant was de gemeente subsidieverstrekker in het kader van de Kansenzones. Om in aanmerking te komen voor een subsidie moest de heer L. een ondernemingsplan inleveren. Op die manier kon de gemeente als subsidieverstrekker toetsen of het beoogde bedrijf van de heer L. levensvatbaar was. Dat bleek zo te zijn en om die reden ontving de heer L. de gevraagde subsidie. Voor de gemeente was het hebben van een levensvatbaar ondernemingsplan slechts een toetscriterium om in aanmerking te komen voor subsidie. Niet meer en niet minder. De rol van de gemeente was na het toezien op een juiste besteding van de subsidie uitgespeeld.
36. Anderzijds was de gemeente verhuurder van het bedrijfspand van de heer L. Deze tweede rol is een privaatrechtelijke, maar ook daarvoor gelden de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de behoorlijkheidsvereisten. De plichten van de gemeente naar de heer L. zijn vastgelegd in het huurcontract. Een verhuurder heeft baat bij continuïteit, maar is niet verantwoordelijk voor het economisch succes of het voortbestaan van het bedrijf van een huurder.
37. Tijdens het onderzoek is gebleken dat de verwachtingen over en weer uiteen liepen. De ombudsman ziet dat de heer L. er op gerekend had dat de gemeente hem veel meer zou steunen bij het ontwikkelen van zijn bedrijf. De ombudsman stelt vast dat de heer L. in zijn verwachtingen teleurgesteld is. Het lijkt erop dat de verwachtingen van de heer L. wellicht te hoog gespannen waren.
- Klacht 1* Mondelinge toezeggingen door betrokken ambtenaren zijn niet of te laat nagekomen.
38. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is er geen concreet bewijs gevonden van een toezegging dat de locatie Y binnen 2 tot 2,5 jaar zou worden opgeknapt en aangeboden aan de heer L. Wel staat vast dat er over deze mogelijkheid gesproken is. In het ondernemingsplan noemt de heer L. zelf geen concreet tijdsbestek: *“Daarnaast is mij de toezegging gedaan, dat ik in aanmerking kom voor het huren van een aangrenzend pakhuis, zodra dit vacant zou komen en er behoefte zou zijn ontstaan aan meer vloeroppervlak”*.
39. De ombudsman constateert dat locatie Y uiteindelijk aan de heer L. te huur is aangeboden en dat er tenminste in 2014 gesproken werd over een gereduceerde



huurprijs (50%) voor een periode van 2 jaar. In zoverre is aan de verwachting van de heer L. tegemoet gekomen. Dat het uiteindelijk niet tot een huurovereenkomst is gekomen, is niet aan een onbehoorlijke gedraging van de gemeente te wijten geweest.

40. Uit het onderzoek is niet gebleken dat de gemeente toezeggingen heeft gedaan, die niet zijn nagekomen. Wel stelt de ombudsman vast dat de heer L. verwachtingen had die niet zijn uitgekomen. Deze verwachtingen waren echter niet gebaseerd op harde toezeggingen van de gemeente.

41. De gegeven toezegging, volgens de heer L., om zorgvuldig om te gaan met de belangen van de pioniers wordt besproken onder klacht 3.

Klacht 2 De gemeente luistert onvoldoende naar de argumenten en voorstellen van de heer L.

42. De gemeente heeft niet gereageerd op het verzoek van de heer L. om in aanmerking te komen als huurder van het voormalige café Tsjechov op het Deliplein. De gemeente heeft deze klacht niet weersproken. Tegelijkertijd lijkt de heer L. niet meer dan 1 poging te hebben gedaan. Als de gemeente na herhaalde verzoeken niet had gereageerd zou dit zwaarder hebben gewogen.

43. Dat de gemeente adviseerde om met de concurrent te overleggen of suggereerde stand te houden op een B-locatie, legt de heer L. uit als 'niet luisteren'. Vanuit zijn gezichtspunt liet de gemeente hem daarmee in de kou staan. De ombudsman ziet deze communicatie echter, in het licht van bovenstaande overwegingen, als meedenken met de ondernemer. Vanuit de 2 rollen van de gemeente bezien was dit een redelijke gang van zaken en ook enigszins oplossingsgericht.

Klacht 3 De gemeente heeft onvoldoende gedaan om bedrijf C. op Katendrecht te laten voortbestaan

44. Zowel vanuit de rol van eenmalige subsidieverstrekker als die van verhuurder kan niet van de gemeente verwacht worden dat zij de onderneming in de lucht zou houden, of veel meer zou hebben gedaan dan zij deed. De gemeente mag concurrenten niet van Katendrecht weren. Een onderhandeling tussen partijen zou kunnen leiden tot een tegemoetkoming in de huurprijs, maar de gemeente is daartoe op grond van enige publiekrechtelijke regeling niet verplicht.



45. De gemeente mag als eigenaar van een pand haar zakelijke belangen verdedigen. Dat betekent ook dat ze het plan op mag vatten een pand te koop te zetten in plaats van te verhuren.

Oordeel

Klacht 1 Mondelinge toezeggingen door betrokken ambtenaren zijn niet of te laat nagekomen.

46. Dat de gemeente Rotterdam mondelinge toezeggingen heeft gedaan is niet vast te stellen. De ombudsman kan niet met zekerheid stellen dat de gemeente wel of niet betrouwbaar heeft gehandeld en onthoudt zich van een oordeel. De ombudsman heeft geen bewijs gevonden voor de toezegging dat de Locatie Y binnen 2 tot 2,5 jaar zou worden opgeknapt en aangeboden. De toezegging over het zorgvuldig omgaan met de belangen van pioniers wordt bij klacht 3 beoordeeld.

Klacht 2 De gemeente luistert onvoldoende naar de argumenten en voorstellen van de heer L.

47. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet gegrond. Hoewel er niet op elk voorstel van de heer L. is gereageerd, is voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Luisteren naar de burger.

Klacht 3 De gemeente heeft onvoldoende gedaan om bedrijf C. op Katendrecht te laten voortbestaan

48. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet gegrond. De verwachtingen van de heer L. over de rol en de mogelijkheden van de gemeente waren te hoog gespannen. De gemeente heeft, voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Redelijkheid.

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



Bijlage bij rapport 2015.1731

Bemiddelingspoging

1. In mei 2015 schrijft de heer L. het document "Kun jij de Kaap aan?". Het heeft als ondertitel 'Bedrijfshuisvestingsbeleid van het OBR op Katendrecht, ter discussie gesteld door L.'
2. De heer L. bezoekt op 20 oktober 2015 het spreekuur van de ombudsman.
3. De heer L. bezoekt op 10 november 2015 opnieuw het spreekuur van de ombudsman en vraagt naar de stand van zaken.
4. De heer L. laat op 7 december 2015 aan de ombudsman weten dat hij positief staat tegenover een bemiddelingspoging van de ombudsman.
5. Op 18 december 2015 laat de gemeente weten mee te willen werken aan een bemiddelingspoging van de ombudsman.
6. Op 27 december 2015 laat de heer L. aan de ombudsman en de assetmanager weten dat hij liever heeft dat de clusterdirecteur deelneemt aan het bemiddelingsgesprek. In de assetmanager heeft hij geen vertrouwen.
7. De ombudsman bevestigt op 5 januari 2016 aan de heer L. en een betrokken assetmanager de afspraak voor een bemiddelingsgesprek op 7 januari 2016.
8. Op 7 januari 2016 vindt een gesprek plaats tussen de heer L., een assetmanager van de gemeente en de ombudsman. Het gesprek heeft als doel het proberen te komen tot een minnelijke oplossing.
9. Op 13 januari 2016 laat de assetmanager van de gemeente weten dat er geen gemeentelijke subsidies meer beschikbaar zijn voor individuele ondernemers. De gemeente ondersteunt wel winkeliersverenigingen.
10. Op 22 januari 2016 stuurt de heer L. de Inleiding en hoofdstuk 3 van zijn document over gentrification.
11. De heer L. stuurt de ombudsman op 28 januari 2016 een hoofdstuk van zijn document over gentrification.
12. De ombudsman stuurt op 2 februari 2016 een concept-verslag van het bemiddelingsgesprek.
13. De assetmanager laat op 12 februari 2016 aan de ombudsman weten dat hij akkoord is met het gespreksverslag.
14. De heer L. stuurt op 17 februari 2016 het laatste stuk van zijn document over gentrification.
15. De heer L. reageert op 19 februari 2016 op het gespreksverslag.
16. Op 5 april 2016 informeert de heer L. naar de voortgang. Hij stuurt een folder, ondersteund door de Rijksoverheid en de City of Rotterdam, waarin mensen worden uitgenodigd voor een debat in de Fenixloods over de Next Economy.



17. Op 7 april 2016 stuurt de ombudsman het definitieve verslag van het bemiddelingsgesprek van 7 januari 2016 aan de heer L. en aan de assetmanager.
18. De ombudsman vraagt op 7 april 2016 aan de clusterdirecteur Stadsontwikkeling of zij verdere mogelijkheden ziet voor een bemiddeling. Zo niet dan zal de ombudsman overgaan tot klachtbehandeling. De ombudsman stuurt als bijlagen een verslag van het bemiddelingsgesprek op 7 januari 2016 en een document getiteld "Tussen droom en daad, hoe overleef ik het ambtenarenapparaat" van de heer L.
19. Op 8 april 2016 bedankt de heer L. de ombudsman voor de inspanningen.
20. Op 15 april 2016 spreekt de heer L. met de gebiedsaccountmanager de heer J.
21. De heer L. laat de ombudsman op 18 april 2016 weten, wat hij vond van het gesprek met de gebiedsaccountmanager.
22. Op 17 mei 2016 mailt de gebiedsaccountmanager de reactie van de directeur van Stadsontwikkeling. Er zijn geen mogelijkheden de heer L. tegemoet te komen.

Klachtbehandeling door de ombudsman

23. De heer L. mailt de ombudsman op 11 juni 2016. Hij zet nogmaals zijn klachten uiteen en wijst de ombudsman erop dat een voormalig gebiedsdeskundige van de gemeente nu voor een projectontwikkelaar woningen verkoopt in de Fenixloods.
24. De heer L. belt op 20 juni 2016 en vraagt naar de stand van zaken.
25. De heer L. belt op 1 juli 2016 en vraagt naar de stand van zaken.
26. Op 15 juli 2016 stuurt de ombudsman de brief van de clusterdirecteur van Stadsontwikkeling naar de heer L. in het kader van hoor en wederhoor.
27. De heer L. stuurt op 15 augustus 2016 aan de ombudsman een reactie op de brief van de clusterdirecteur van Stadsontwikkeling.
28. De ombudsman bevestigt op 16 augustus 2016 de ontvangst van de reactie.
29. De heer L. bedankt de ombudsman op 16 augustus 2016 voor de ontvangstbevestiging.
30. Op 23 en 26 september 2016 heeft de ombudsman telefonisch contact met de heer L.
31. Op 24 oktober 2016 mailt de heer L. een kranteartikel getiteld 'Ambtenaren fraudeerden voor miljoenen' en een aantal vragen aan de ombudsman.
32. De ombudsman stuurt op 9 november 2016 zijn bevindingen en voorlopig oordeel met begeleidende brieven aan de gemeente en aan de heer L. De ombudsman vraagt aan beiden om binnen 4 weken te reageren.
33. Op 16 november 2016 mailt de klachtencoördinator van de gemeente een ontvangstbevestiging.



34. Op 6 december 2016 laat de heer L. de ombudsman weten dat het hem niet lukt binnen de gestelde termijn te reageren.
35. De gebiedsaccountmanager van de gemeente laat op 12 december 2016 aan de ombudsman weten dat hij zich kan vinden in de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.
36. Op 13 december 2016 verzoekt de ombudsman de heer L. om binnen 2 weken te reageren.
37. De heer L. reageert op 26 december 2016 op de bevindingen en het voorlopig oordeel.