

#### SAMENVATTING FEITEN

De verzoeker heeft problemen om een subsidieaanvraag in het kader van de KMO-portefeuille online in te dienen. Hij wil de aanvraag niet meer zelf indienen maar verkiest dat de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid de aanvraag in orde brengt. De verzoeker moet aan de dienstverlener het volledige bedrag eerst betalen. Daarom wenst hij dat de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid de subsidie aan hem betaalt.

#### SAMENVATTING KLACHT

Problemen om een subsidieaanvraag in het kader van de KMO-portefeuille in te dienen.

#### SAMENVATTING ONDERZOEK

De projectaanvraag waarover de verzoeker klaagt, heeft alle stappen doorlopen. Dit betekent dat de verzoeker een subsidie heeft gekregen en dat de subsidie samen met zijn aandeel betaald werd aan de dienstverlener.

De dienst weet dat sommige dienstverleners aan ondernemingen vragen het volledige bedrag op voorhand te betalen. Als daarna de subsidie via de KMO-portefeuille aan de dienstverlener wordt betaald, wordt het initiële bedrag terugbetaald. Die werkwijze heeft de afdeling niet in de hand, maar ze maakt de KMO-portefeuille nodeloos ingewikkeld.

De afdeling gaat akkoord met het standpunt van de verzoeker over de ingewikkelde applicatie. Daarom zijn er met ingang van 1 januari 2009 al een aantal wijzigingen doorgevoerd om de applicatie klantvriendelijker te maken:

- geen termijn meer om een aanvraag in te dienen na het afsluiten van de overeenkomst of de inschrijving;
- de voorwaarde om een aanvraag in te dienen voor de start van project, is versoepeld;
- de termijn waarbinnen de dienstverlener de subsidieaanvraag moet bevestigen, is verlengd;
- de termijn waarbinnen het aandeel van de onderneming moet ontvangen zijn door de externe beheerder, is verlengd;
- op het einde van de jaarlijkse cyclus wordt het aandeel van de onderneming dat niet werd gebruikt om de dienstverlener te betalen, terugbetaald aan de onderneming.

#### KWALIFICATIE EN NORMEN

##### Deels gegrond en voldoende hersteld

Anders dan wat de verzoeker meldt, is zijn project correct afgewerkt: dat aspect van de klacht is dus ongegrond.

De applicatie werd al gebruiksvriendelijker gemaakt maar dat kan nog verbeterd worden.

- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11)