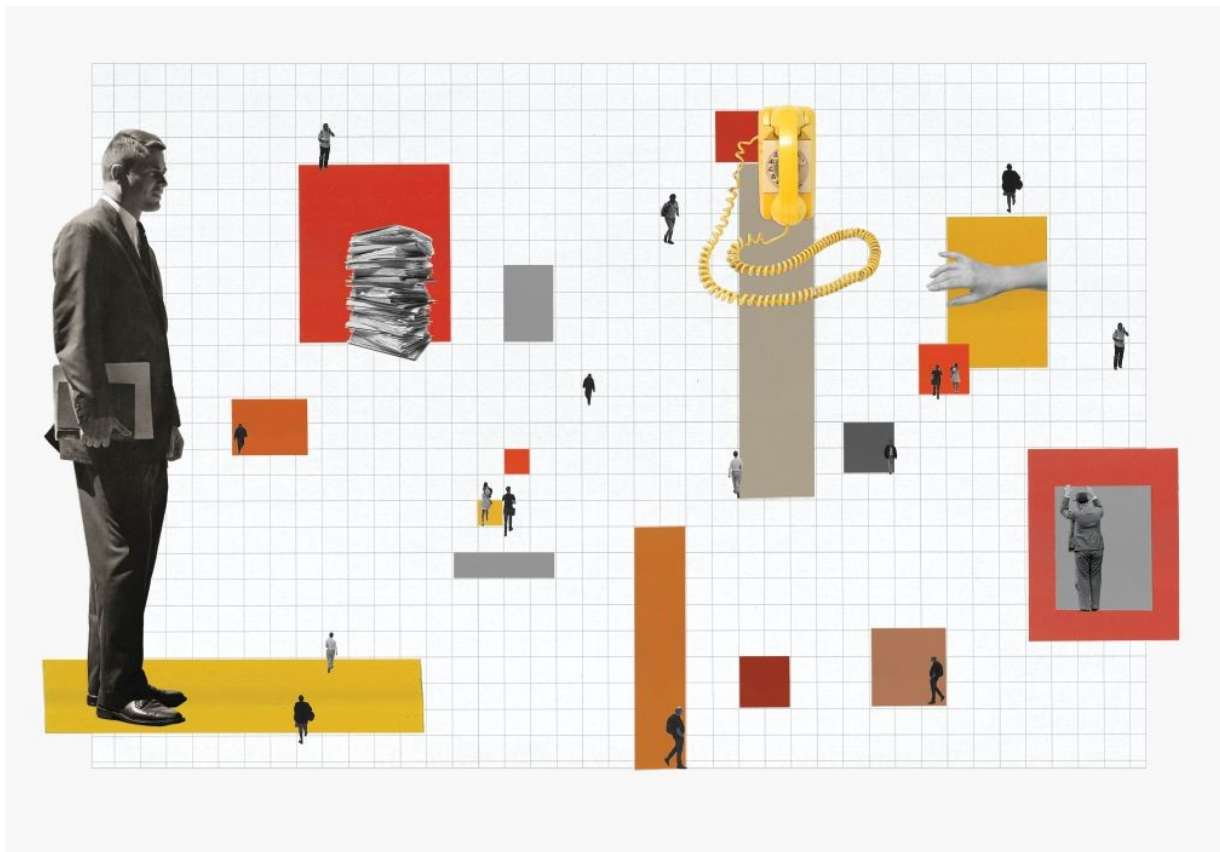


‘Els van de RVO’ laat zien: hier werkt een mens, geen computer

Coronasubsidies De overheidsinstantie die de coronasubsidie TVL uitvoert, heeft een speciaal team opgericht om schrijnende gevallen, die buiten de boot dreigen te vallen, te helpen.

„Soms hoeven we mensen alleen maar gerust te stellen: we zijn je niet vergeten.”

- [Christiaan Pelgrim 10 augustus 2021](#)



Ze heeft al een hoop huilende mannen aan de telefoon gehad. Ja, ook huilende vrouwen. „Maar de huilende mannen blijven me meer bij.” Els van der Ham is coördinator maatwerk bij de Rijkdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), die de vastelastensubsidie TVL uitvoert. Deze Tegemoetkoming Vaste Lasten is een van de grootste coronasubsidies. Sinds het begin van de crisis heeft de RVO al [voor 4,6 miljard euro toegekend](#) aan ruim 250.000 aanvragers.

Van der Ham spreekt ondernemers die in de put zitten. Zij dreigen de coronasubsidies mis te lopen omdat ze net buiten de regels vallen, of omdat ze denken dat ze buiten de regels vallen. Bij haar afdeling komen de moeilijke gevallen, bijzonderheden en schrijnende situaties.

Zoals de ondernemer die vorig jaar geen vastelastensubsidies had aangevraagd: ze dacht dat ze niet in aanmerking kwam. Ze raakte steeds verder in de financiële problemen en nam uiteindelijk de moeilijke beslissing om haar café te verkopen. Maar zij had wél recht op alle subsidierondes, tot het moment dat ze haar café verkocht, ontdekte Van der Hams afdeling.

Waar ligt de grens?

Cruciaal was dat deze ondernemer al in de eerste TVL-ronde, vorig jaar zomer, kort contact had met de RVO. Een „vrij futiele melding”, zegt Van der Ham, „waarschijnlijk waren de problemen toen nog niet zo ernstig,” Toch was dit belangrijk: „Wie zich op tijd heeft gemeld, heeft recht op behandeling van de TVL-aanvraag.” Dat hoeft niet altijd met een formele aanvraag te zijn.

Van der Ham vertelt erover, samen met haar collega Fleur Verspagen, in de RVO-toren in de Haagse wijk Bezuidenhout. Aan de muren van de vierkanten kantoorkamer hangen grote vellen papier met gele, roze en groene post-its.

De moeilijkste zaken zijn die waarin mensen zich na de deadline melden. Zij hebben geen recht op een subsidie. Maar soms zijn de omstandigheden zo schrijnend dat een uitzondering gemaakt wordt. Bijvoorbeeld als iemand ernstig ziek was in de aanvraagperiode.

Wel is dan de vraag: waar ligt de grens? Van der Ham: „Maak je al een uitzondering als iemand alleen de laatste mogelijke aanvraagdag ziek was? Of heb je het er dan te veel op aan laten te komen? Moet je minstens een maand ziek zijn geweest, of de hele aanvraagperiode? Ben je ook coulant als een naaste is overleden? En wat is dan een naaste?”

Over zulke principiële vragen krijgt Van der Hams maatwerkteam sinds afgelopen voorjaar advies van een speciale ‘klankbordgroep’, met daarin ervaren RVO-medewerkers.

De penningmeester

De RVO mag niet zomaar uitzonderingen maken op de regels. De overheid moet consequent zijn: wie te veel uitzonderingen maakt, loopt het risico mensen niet meer gelijk te behandelen. Maar de wet [staat uitzonderingen toe](#) in „bijzondere omstandigheden”, als de gevolgen van de regels voor iemand „onevenredig” nadelig zijn.

In zeker 349 gevallen hebben ondernemers een TVL-subsidie ontvangen die ze zonder interventie van het maatwerkteam niet hadden gekregen. Of ze daar

een voorbeeld van kunnen geven? Ja, zegt Van der Ham. Ze draait zich om naar Verspagen. „De penningmeester denk ik.” De penningmeester, zegt Verspagen, was verantwoordelijk voor de boekhouding van een sportvereniging. Maar in de aanvraagperiode van de TVL-subsidie werd zijn hele gezin ziek: allemaal corona. Verspagen: „Zijn zoon kwam bij hem in huis, met de kleinkinderen. Meneer was druk met de zorg voor zijn familie. Later kwam hij bij ons te rade: jongens, ik ben helemaal vergeten TVL aan te vragen.”

De klankbordgroep adviseerde om een uitzondering te maken. Verspagen: „Dit waren onvoorziene omstandigheden.” En de impact zou groot zijn. „Zo’n hele vereniging lijdt eronder”, zegt Van der Ham. De club had niemand anders die de boekhouding kende.

De RVO maakt vooral uitzonderingen bij „ziekte, dood, brand of natuurrampen”, zegt Van der Ham. Schrijvende gevallen „die je niet kunt uitleggen als ondernemersrisico”.

Geen uitzondering werd gemaakt voor ‘de verbouwers’, zoals ze bij de RVO worden genoemd. Ondernemers die in 2019 minder omzet hadden door een verbouwing, precies in het kwartaal dat als referentie dient om te bepalen hoe hoog het omzetverlies nu is. Dát was een ondernemersrisico.

Wel zijn sinds kort de regels versoepeld, onder druk van de Tweede Kamer. Sinds het tweede kwartaal van dit jaar mogen ondernemers bij een nieuwe aanvraag [ook een alternatieve referentieperiode kiezen](#).

Deurwaarder op de stoep

Halverwege het gesprek wordt er op de deur geklopt en loopt Verspagen even weg. „Er moet een handmatige betaling de deur uit”, verklaart Van der Ham. Dat gebeurt in situaties waar een TVL-aanvrager niet kan wachten op de reguliere behandeling door het systeem. „Bij deze ondernemer zal de deurwaarder niet morgen op de stoep staan, maar wel volgende week.”

Het maatwerkteam moet ervoor zorgen dat zij op tijd hun geld krijgen. „Wij zijn sneller dan het systeem”, zegt ze. Toch zijn zulke handmatige betalingen arbeidsintensief: er zijn allerlei checks om fouten en fraude te voorkomen. „We moeten heel goed rekenen en er met meerdere mensen naar kijken.”

Soms kan het ‘maatwerkteam’ volstaan met een doorverwijzing. Zoals de ondernemer die vastliep bij zijn TVL-aanvraag omdat hij een volledig papieren administratie heeft. Zijn lokale bibliotheek kon hem helpen met het inscannen van de relevante gegevens.

Nog vaker willen ondernemers simpelweg „gehoord worden”, zegt Van der Ham. Ze zijn gestrest en vragen zich af of hun aanvraag wel goed is doorgelopen. „Dan hoeven we hen alleen maar gerust te stellen: we zijn je niet vergeten.”

Zulke mensen geeft Van der Ham regelmatig haar 06-nummer. „Ik ben Els van de RVO”, zegt ze dan. „Als je donderdag nog niks gehoord hebt, kun je me bellen.” Honderden ondernemers hebben haar nummer, maar ze wordt zelden gebeld. „Het geeft mensen al rust om te weten: er zit daar een mens, geen computer.”

Meer dan ooit komen RVO-medewerkers in aanraking met de rafelranden van de samenleving, zegt Van der Ham. Zo sprak ze een ondernemer die bij de Action telefoonopladers en andere goedkope spullen kocht, om die door te verkopen bij tankstations. „Zo hield hij zichzelf uit de uitkering. Maar opeens was de Action dicht en waren de tankstations leeg. Hij ging kapot van de stress.”

Voor zulke mensen kan Van der Ham weinig betekenen omdat zij geen eigen vestigingsadres hebben – een vereiste voor de vastelastensubsidie. Zulke slechtnieuwsgesprekken zijn zwaar. „Dan hoor je: ik loop drie maanden achter met mijn alimentatie. Kunt u mij echt niet helpen?” Ze kan hen hooguit verwijzen naar gemeentelijke coronaregelingen waar ze wellicht voor in aanmerking komen.

Het werk is emotioneel zwaar, vindt ook Verspagen. Toch haalt ze er nog energie uit. „Want we maken ook veel ondernemers blij.” Dat merkt ook Van der Ham, die weleens appjes krijgt van ondernemers die dolgelukkig zijn bij het zien van de bijschrijving van de TVL-subsidie. „Wij zijn de mensen die van een nee een ja proberen te maken.”

SUBSIDIECIJFERSVASTE LASTEN EN LOON

299.395

aanvragen heeft de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) sinds vorig jaar zomer gekregen voor de vastelastensubsidie TVL. Ondernemers kunnen hiermee ieder kwartaal een tegemoetkoming krijgen in hun vaste lasten, zoals de huur van het pand.

4,6 mld

euro kende de RVO toe bij de ruim 250.000 aanvragen die werden goedgekeurd.

46.276

ondernemers hebben zich tot nu toe gemeld voor een vastelastensubsidie over de maanden april, mei en juni. De deadline is volgende week vrijdag. Ruim 28.000 aanvragen, goed voor 490 miljoen euro, zijn al goedgekeurd.

Over de loonsubsidie NOW kwamen vorige week ook nieuwe cijfers, van uitvoeringsinstantie UWV.

8.600

werkgevers vroegen in de eerste twee weken van de aanvraagperiode een NOW-subsidie voor de zomermaanden juli, augustus en september aan. Dat zijn er veel minder dan in het voorjaar – wat de rustigste periode tot nu toe was. Toen kwamen in de eerste twee weken 19.000 aanvragen binnen.

106 mln

euro is er al overgemaakt aan de 5.700 gefiatteerde NOW-aanvragers. Zij hebben samen 109.000 werknemers in dienst. Werkgevers kunnen nog tot eind september een aanvraag indienen voor de zomerperiode.