



# **Gemeentelijke dienstverlening ondernemers 2019**

Vervolgonderzoek ondernemerspeiling 2018

Céline Crijnen  
Juli en Augustus 2019

## Samenvatting

### Ondernemerspeiling 2018

In de ondernemerspeiling zijn cijfers gegeven voor de gemeentelijke dienstverlening.<sup>1</sup>

	<b>Wassenaar</b>	<b>Voorschoten</b>	<b>Nederland</b>
Cijfer algemene dienstverlening	5,71	6,5	6,42
Cijfer digitale dienstverlening	5,58	5,61	6,46
Cijfer professionaliteit	5,58	5,8	6,41
Cijfer vergunningaanvragen	5,98	6,46	6,07

### Vervolgonderzoek 2019

Naar aanleiding van deze cijfers heeft Werkorganisatie Duivenvoorde een vervolgonderzoek uitgevoerd. Er zijn 38 interviews en korte gesprekken gevoerd met ondernemers.

### Achtergrond ondernemers

Frequentie gebruik dienstverlening	Weinig tot nooit, een enkele keer, vaak
Type onderneming	ZZP, bedrijventerrein, detailhandel, horeca, recreatie/toerisme
Duur vestiging	Net gevestigd, langer gevestigd

### Actiepunten

Op basis van de interviews zijn 14 actiepunten opgesteld. Deze zijn uitgebeeld op de volgende bladzijde. De **(donker)groene** blokken geven de aandachtspunten aan en de **bordeauxrode** blokken de actiepunten.

<sup>1</sup> Waarstaatjegemeente.nl (2019), *Ondernemerspeiling*, Verkregen via: <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Ondernemerspeiling/>

## Bereikbaarheid van gemeentelijke medewerkers

1. Duidelijkheid creëren in wie het juiste aanspreekpunt is
2. Goed bereikbaar zijn



## Digitale dienstverlening

5. Gebruiksvriendelijkheid verbeteren
6. Begeleiding bieden bij problemen
7. Alternatief contact blijven faciliteren



# ACTIEPUNTEN

## Interactie tussen gemeente en ondernemers

Proactieve interactie  
*Werkzaamheden*

Reactieve interactie  
*Meldingen/klachten*

3. Tijdig informeren en betrekken bij overleg

4. Melding behandelen: reageren met toelichting van de beslissing

(Eventuele) actie uitvoeren

## Afdelingen

Beheer

8. Transparantie bieden in processen  
9. Afstemmen binnen de gemeente

Bedrijfscontact-  
functionarissen

10. Ondernemers proactief informeren  
11. Naamsbekendheid vergroten

Toezicht en  
Handhaving

12. Consistentie creëren

Vergunningen

13. Transparantie bieden in processen

Verkeer

14. Bereikbaarheid door middel van infrastructuur vergroten



## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	2
Inhoudsopgave .....	4
1 Inleiding .....	5
1.1 Ondernemerspeiling .....	5
1.2 Het vervolgonderzoek .....	5
2 Aanpak.....	6
2.1 Onderzoeksopzet .....	6
2.2 Onderwerpen .....	6
2.3 Onderzoeksvragen .....	6
3 Achtergrond ondernemers.....	7
3.1 Frequentie van contact .....	7
3.2 Type onderneming .....	7
3.3 Duur van vestiging.....	7
4 Uitkomsten .....	8
4.1 Bereikbaarheid gemeente .....	8
4.2 Interactie tussen gemeente en ondernemer .....	9
4.3 Algemene digitale dienstverlening.....	10
5 Wat betekent dit voor de Werkorganisatie? .....	12
5.1 Beheer openbare ruimte .....	12
5.2 Bedrijfscontactfunctionarissen .....	13
5.3 Toezicht en Handhaving.....	15
5.4 Vergunningen.....	15
5.5 Verkeer .....	16
6 Conclusie .....	17

# 1 Inleiding

## 1.1 Ondernemerspeiling

Afgelopen jaar hebben de gemeente Wassenaar en Voorschoten de uitkomsten gekregen van de ondernemerspeiling.<sup>2</sup> Hierin is gekeken naar vijf thema's: bedrijfsomgeving, gemeentelijke dienstverlening, relatie ondernemer-gemeente, gemeentelijke heffingen en regeldruk en ondernemersklimaat. De peiling is een instrument dat helpt het niveau van gemeentelijke dienstverlening te ontwikkelen. Hieruit is duidelijk geworden hoe ondernemers de dienstverlening ervaren en welk cijfer zij daarvoor geven.

In tabel 1 zijn de uitkomsten van de ondernemerspeiling te zien. Door de cijfers te vergelijken met het landelijk gemiddelde is goed in te schatten hoe er relatief gescoord is. Gemeente Wassenaar scoort op alle cijfers onder het landelijk gemiddelde en gemeente Voorschoten scoort op de helft van de cijfers onder het landelijk gemiddelde. De volledige resultaten van de ondernemerspeiling zijn te vinden op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

Tabel 1: Uitkomsten ondernemerspeiling

	<b>Wassenaar</b>	<b>Voorschoten</b>	<b>Nederland</b>
Cijfer algemene dienstverlening	5,71	6,5	6,42
Cijfer digitale dienstverlening	5,58	5,61	6,46
Cijfer professionaliteit	5,58	5,8	6,41
Cijfer vergunningaanvragen	5,98	6,46	6,07

## 1.2 Het vervolgonderzoek

Om verdieping te geven aan de uitkomsten van de ondernemerspeiling is er een vervolgonderzoek uitgevoerd in juli en augustus 2019, door Werkorganisatie Duivenvoorde. Dit is gedaan aan de hand van interviews met ondernemers in beide gemeenten. Er is gekeken naar de achterliggende redenen van de uitkomsten van de ondernemerspeiling en hoe de Werkorganisatie deze kan verbeteren. Ondernemers zijn geïnterviewd over hun ervaringen en verwachtingen van de gemeentelijke dienstverlening. Verschillen tussen de twee gemeenten zijn aangegeven wanneer dit van toepassing is.

Door middel van het onderzoek krijgt de Werkorganisatie inzicht in wat er al goed gaat, wat er beter kan en welke acties hiervoor mogelijk zijn. Op basis hiervan wil de Werkorganisatie de dienstverlening voor ondernemers verbeteren zodat ondernemers de dienstverlening als positiever gaan ervaren. Aan de hand van het vervolgonderzoek zijn er actiepunten opgesteld. De acties leiden tot verbetering van de dienstverlening en een betere beoordeling door de ondernemers.

<sup>2</sup> Waarstaatjegemeente.nl (2019), *Ondernemerspeiling*, Verkregen via: <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Ondernemerspeiling/>

## 2 Aanpak

### 2.1 Onderzoeksopzet

Het vervolgonderzoek vond plaats in juli en augustus 2019. Informatie is verkregen door middel van persoonlijke en telefonische interviews. Er zijn 54 ondernemers benaderd. Hiervan was het mogelijk om 42 mensen persoonlijk of telefonisch te spreken. 38 personen waren bereid een interview te geven of een kort gesprek aan te gaan. De andere vier gaven aan geen tijd te hebben. De bereidwilligheid om mee te werken was dus erg hoog.

Er is bij het benaderen van respondenten gelet op de spreiding van de achtergrond van de ondernemers. Er is gekeken naar sector, grootte en ligging van de onderneming.

In tabel 2 zijn belangrijke verschillen tussen de ondernemerspeiling en het vervolgonderzoek te zien. Deze kunnen invloed hebben op de uitkomsten. De ervaringen uit het vervolgonderzoek zijn geanalyseerd in combinatie met de uitkomsten van de ondernemerspeiling (inclusief bijlagen). Op basis hiervan is een samenhangend beeld gevormd.

Tabel 2: Verschillen ondernemerspeiling en vervolgonderzoek

	Ondernemerspeiling	Vervolgonderzoek
Methode	Online vragenlijsten en telefonische enquête	Persoonlijke en telefonische interviews/gesprekken
Respondenten	241 in Wassenaar en 172 in Voorschoten	38 (24 in Wassenaar en 14 in Voorschoten)
Periode	Mei, juni en juli 2018	Juli en augustus 2019

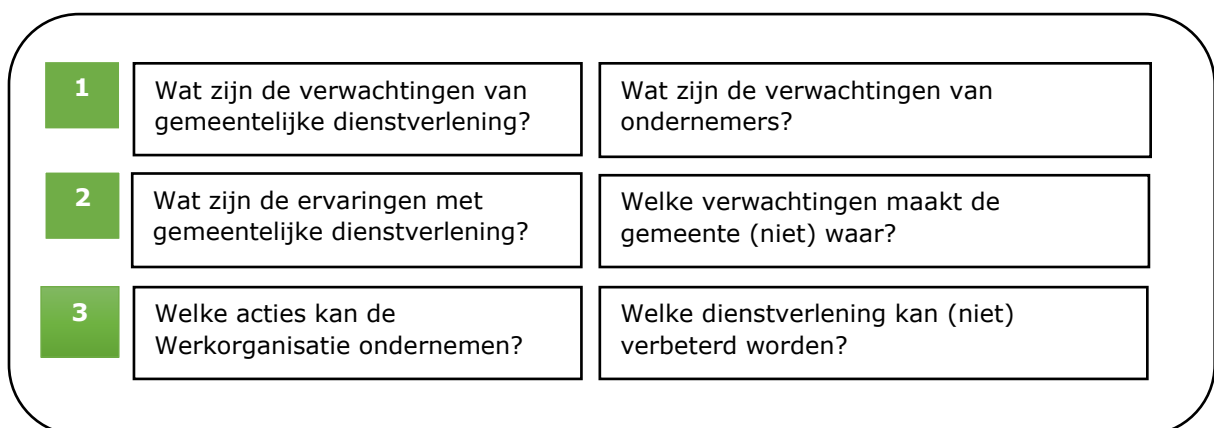
### 2.2 Onderwerpen

In de ondernemerspeiling zijn er cijfers gegeven voor algemene dienstverlening, digitale dienstverlening, professionaliteit en vergunningaanvragen van de gemeente. In het vervolgonderzoek ligt de focus op de bereikbaarheid van gemeentelijke medewerkers, interactie tussen de gemeente en ondernemer en digitale dienstverlening.

### 2.3 Onderzoeksvragen

Er zijn drie vragen gesteld in dit onderzoek, zie figuur 1. In het rapport zijn deze beantwoord.

Figuur 1: Onderzoeksvragen



## 3 Achtergrond ondernemers

Er zijn verschillen tussen ondernemers in frequentie van contact, type onderneming en duur van vestiging. Ook is de hoeveelheid contact tussen de gemeente en de ondernemers afhankelijk van het type ondernemer en hoelang zij gevestigd zijn in de gemeente. De achtergrond van de respondenten is hieronder toegelicht.

### 3.1 Frequentie van contact

Op basis van de interviews zijn de respondenten in drie groepen in te delen:

1. Groep die zegt weinig te maken te hebben met de gemeente, ook na doorvragen. Zij vinden het daardoor niet mogelijk om de dienstverlening te beoordelen.
2. Groep die zegt weinig te maken te hebben met de gemeente, maar na doorvragen wel enkele ervaringen hebben. Zij baseren de dienstverlening vaak op een aantal ervaringen (deze kunnen ook enkele jaren geleden zijn geweest).
3. Groep die niet lang na hoeft te denken over ervaringen met de dienstverlening. Zij hebben regelmatig contact en weten goed hun mening hierin toe te lichten.

### 3.2 Type onderneming

Het type ondernemer heeft invloed op welke dienstverlening van toepassing is. Zo blijkt uit de interviews dat:

- ZZP'ers over het algemeen weinig contact met de gemeente hebben. Zij zijn vaak niet afhankelijk van hun vestiging in de gemeente omdat zij op bezoek gaan bij klanten. In de ondernemerspeiling geven ZZP'ers aan dat zij weinig verbinding voelen met de gemeente en zich onvoldoende gezien voelen door de gemeente (SCC, 2018). Ze voelen zich niet gezien of achtergesteld op grotere organisaties. In het vervolgonderzoek komt wel naar voren dat ZZP'ers weinig verbinding hebben met de gemeente, maar vaak geven zij aan dat ze hier geen problemen mee hebben of dat het een bewuste keuze van henzelf is.
- Ondernemers van de industrieterreinen zijn goed vertegenwoordigd in verenigingen, waardoor contact en meldingen via de vereniging loopt. Zij hebben eventueel contact met de gemeente in geval van vergunningaanvragen, maar dat geldt niet voor alle bedrijven.
- Ondernemers in de detailhandel of horeca hebben vaker met de gemeente te maken, bijvoorbeeld bij een melding openbare ruimte, Toezicht en Handhaving of een vergunning. In Wassenaar gaat veel contact via de centrummanager. Hierdoor hebben sommige ondernemers weinig tot geen contact met de gemeente.

### 3.3 Duur van vestiging

- Langer gevestigde ondernemers zijn vaak goed bekend met hoe alles te werk gaat in de gemeente en weten waar ze terecht moeten. Dit kan ertoe leiden dat zij weinig contact hebben met de gemeente, of sneller contact leggen met directe aanspreekpunten. In de ondernemerspeiling kwam naar voren dat ondernemers die langer gevestigd zijn, meer uitgesproken zijn. Ze zijn explicieter over wat ze van de gemeente verwachten en eensgezinder in hun mening, zowel positief als negatief.
- Net gevestigde ondernemers geven soms aan dat ze het fijn zouden vinden om contact te hebben met de gemeente om meer bekend te worden met de regels, maar er zijn ook ondernemers die aangeven dat ze het graag zelf uitzoeken.

## 4 Uitkomsten

Er zijn vragen gesteld met betrekking tot de algemene dienstverlening, digitale dienstverlening, persoonlijke dienstverlening en professionaliteit van de gemeente. De dienstverlening is onder te verdelen in:

- Bereikbaarheid van gemeentelijke medewerkers
- Interactie tussen gemeente en ondernemer
- Digitale dienstverlening

Achtereenvolgens komen deze onderwerpen aan bod. De persoonlijke dienstverlening en professionaliteit komen terug in deze onderwerpen. Wat dit concreet inhoudt voor de afdelingen en teams in de Werkorganisatie is besproken in het volgende hoofdstuk.

De verwachtingen en ervaringen van ondernemers zijn eerst samengevat. Daarna zijn de eventuele actiepunten opgesteld en toegelicht.

### 4.1 Bereikbaarheid gemeente

Uit de ondernemerspeiling bleek dat 27% in Wassenaar en 20% in Voorschoten géén vast aanspreekpunt heeft, maar daar wel behoefte aan zou hebben. Daarnaast gaf 11% in Voorschoten en 23% in Wassenaar aan het makkelijk te vinden om een medewerker over een specifiek onderwerp te spreken te krijgen.

Gebaseerd op het vervolgonderzoek zijn de verwachtingen van ondernemers voor de bereikbaarheid van de gemeente: *Goed doorverbonden worden naar de juiste medewerker door het KCC of direct contact met de juiste medewerker.*

#### 4.1.1 Klant Contact Centrum (KCC)

Het KCC bestaat uit het algemene telefoonnummer en de receptie. Voor ondernemers die geen directe contacten hebben is het algemene telefoonnummer of de receptie de eerste manier om contact op te nemen met de gemeente. Sommige ondernemers gaan langs bij de receptie op het gemeentehuis, bijvoorbeeld bij klachten, meldingen of vragen. Ze hebben het idee dat ze dan sneller geholpen te worden.

De ervaringen hierover zijn wisselend. Sommigen zijn erg tevreden over het KCC. Ze vinden de medewerkers bij de receptie en aan de telefoon vriendelijk en behulpzaam. Maar over de telefooncentrale wordt soms ook gezegd dat je lang moet wachten en dat de aanwezige kennis en ervaring van de medewerker laag is. Sommige ondernemers zonder vast aanspreekpunt hebben moeite om iemand te spreken. Dit beeld komt ook uit de ondernemerspeiling. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk wie ze moeten hebben, ze worden niet goed doorverwezen, de betreffende medewerker is slecht bereikbaar, of ondernemers horen niets terug. Dit kan leiden tot frustratie en ontevredenheid.

#### 4.1.2 Vast aanspreekpunt

Een groot deel heeft geen behoefte aan een vast aanspreekpunt en zoekt het zelf graag uit, maar sommigen hebben deze behoefte wel. Vooral nieuwe ondernemers kennen de weg niet goed en zijn niet bekend met alle regels.

Van de ondernemers die directe contacten hebben, is het overgrote deel tevreden. Ze krijgen snel reactie. Deze ondernemers zijn vaak langer gevestigd en/of actief in verenigingen en betrokken in overleggen. Daardoor kennen zij vaak de weg binnen de gemeente goed. Deze tevredenheid geldt dan voor alle zaken met betrekking tot de gemeente. Zij zijn vaak ook beter op de hoogte en mogen zelf meedenken. Dit leidt tot meer begrip voor beslissingen van de gemeente, ook wanneer processen langer duren.



Om de tevredenheid over de bereikbaarheid van de gemeente te verbeteren, zijn er een aantal acties te ondernemen, zie tabel 3.

Tabel 3: Actiepunten bereikbaarheid gemeentelijke medewerkers

Actiepunten	Wie
1. Duidelijkheid creëren in wie het juiste aanspreekpunt is	Bedrijfscontactfunctionarissen, juiste medewerkers
2. Goed bereikbaar zijn	KCC, juiste aanspreekpunten

- 1. Wanneer er duidelijkheid is in wie het juiste aanspreekpunt is, kan het KCC de ondernemer naar de juiste collega doorverbinden. Dit kan ten eerste door duidelijkheid te bieden aan de ondernemer in wie ze moeten hebben. De eerste aanspreekpunten (de bedrijfscontactfunctionarissen) zijn al duidelijk aangegeven met contactgegevens op de website en in folders. Daarnaast zou de bedrijfscontactfunctionaris ondernemers actief kunnen benaderen om aan te geven hoe zij het beste de gemeente kunnen bereiken in geval van vragen. Ten tweede kan er duidelijk gecreëerd worden door de telefooncentrale op de hoogte stellen van de juiste aanspreekpunten. De collega kan bijvoorbeeld bij (tijdelijke) afwezigheid een vervanger aangeven.
- 2. Vaak krijgen ondernemers een vast aanspreekpunt en kunnen ze daarmee direct contact opnemen via e-mailadres of telefoon. Collega's moeten goed bereikbaar zijn via hun emailadres of telefoonnummer (na doorverbinden of direct). Daarnaast is het belangrijk dat ze ondernemers terugbellen bij belnotities.

## 4.2 Interactie tussen gemeente en ondernemer

De gemeente heeft op twee verschillende manieren interactie met ondernemers, vanuit de gemeente (proactief) en vanuit de ondernemer (reactief).

Gebaseerd op het vervolgonderzoek zijn de verwachtingen van ondernemers voor de interactie tussen gemeente en ondernemer: *Op de hoogte gesteld worden van werkzaamheden (proactief) en reactie krijgen op meldingen (reactief).*

### 4.2.1 Proactief

Een aantal ondernemers heeft geen problemen met de werkzaamheden van de gemeente en geen of weinig overlast van bijvoorbeeld wegonderhoud, groenonderhoud en verkeersomleidingen. Daarnaast wordt een klein deel van de ondernemers altijd goed op de hoogte gesteld en betrokken bij beslissingen. Dit zijn vaak de actievare ondernemers. Zij blijven op de hoogte via bijvoorbeeld het Economisch Overleg.

Maar er is ook een groep ondernemers die aangeeft dat zij vaak niet of (te) laat op de hoogte worden gesteld door de gemeente van haar plannen. Werkzaamheden zelf worden gewaardeerd en ondernemers snappen dat dit noodzakelijk is, maar ze worden graag op tijd op de hoogte gesteld. Er is géén of te late interactie vanuit de gemeente. Soms worden plannen gepubliceerd in bijvoorbeeld een krantje, maar ondernemers moeten hiernaar zelf actief op zoek of stuiten er per ongeluk op. Daarnaast heerst er het gevoel dat de gemeente niet goed de meningen van de ondernemers meeneemt in de plannen. Daardoor kunnen er in de uitvoering zaken verkeerd gaan.

### 4.2.2 Reactief

Ondernemers nemen vaak contact op met de gemeente in het geval van meldingen over de openbare ruimte. Deze meldingen worden vaak digitaal gedaan. De ervaringen hiermee zijn wisselend. Aan de ene kant zijn ondernemers positief omdat hun meldingen snel opgelost worden.

Maar er zijn ook geluiden dat er niks mee wordt gedaan. De gemeente reageert bij deze ondernemers niet of langzaam op meldingen, zoals ook in de ondernemerspeiling naar voren is gekomen. Dit gaat onder andere om meldingen over groen of onderhoud. Het wordt als onprofessioneel ervaren dat de gemeente niet reageert. In sommige gevallen wenden ondernemers zich dan tot hun persoonlijke contacten binnen de gemeente om iets alsnog voor elkaar te krijgen. Ondernemers die wegwijs zijn binnen de gemeente krijgen op deze manier alsnog wat voor elkaar. Dat is niet professioneel.

Om de tevredenheid over de interactie tussen gemeente en ondernemer te verbeteren, zijn er een aantal acties te ondernemen, zie tabel 4.

Tabel 4: Actiepunten interactie tussen gemeente en ondernemer

Actiepunten	Wie
3. Tijdig informeren en betrekken bij overleg	Betreffende afdeling
4. Melding afhandelen: reageren met toelichting van de beslissing	Betreffende afdeling

- 3. De gemeente zou transparanter kunnen zijn door ondernemers op tijd op de hoogte te stellen over werkzaamheden. Zo kunnen ondernemers ook meedenken of in elk geval anticiperen op de werkzaamheden. Toelichtingen van plannen worden gewaardeerd en leiden tot meer begrip en tevredenheid. Dit geldt eigenlijk voor alle ondernemers op wie de plannen van toepassing zijn. Direct contact en overleg kan plaatsvinden via de verenigingen, die het weer kunnen terugkoppelen naar hun achterban. Daarnaast moet de gemeente rekening houden met de ondernemers die niet vertegenwoordigd zijn. Zij zullen op een andere manier betrokken moeten worden, wat lastig kan zijn.
- 4. Het is belangrijk dat de gemeente elke melding voorziet van een terugkoppeling, met een duidelijke toelichting waarom zij bepaalde beslissingen maken. Zo voelen ondernemers zich gehoord en serieus genomen. Ook in het geval dat er geen actie ondernomen wordt, horen ondernemers graag de toelichting. Zo krijgen ze het idee dat er wordt meegedacht, in plaats van dat er alleen 'nee' wordt gezegd. Dit zorgt voor meer begrip.

*Wanneer de gemeente terugkoppelt, zullen ondernemers het daarnaast minder snel via andere wegen proberen. Het is belangrijk dat ondernemers niet verwachten dat zij op andere manieren worden geholpen wanneer het niet op de reguliere manier lukt.*

### 4.3 Algemene digitale dienstverlening

In de ondernemerspeiling zijn de ondernemers negatief over de digitale dienstverlening. 44,19% in Wassenaar en 36,58% in Voorschoten vindt de afwikkeling niet snel genoeg.

Gebaseerd op het vervolgonderzoek zijn de verwachtingen van ondernemers voor digitale dienstverlening: *Snel en gemakkelijk gebruik.*

In het vervolgonderzoek blijkt dat veel mensen geen gebruik maken van digitale dienstverlening. De mensen die hiervan wel gebruik hebben gemaakt, geven over het algemeen hoge cijfers. Ze vinden het gemakkelijk en snel. Maar digitale dienstverlening is breed. Zo kan het gaan over de website, apps, of email. De tevredenheid over digitale dienstverlening is hoog met betrekking tot de website en apps. Ook zijn ondernemers over het algemeen tevreden over het e-mailcontact met medewerkers. Ontevredenheid ontstaat vooral wanneer er geen terugkoppeling is (zie actiepunt 4).

Daarnaast werd ook aangegeven dat er in sommige gevallen voorkeur is voor persoonlijk contact in plaats van digitaal contact. Dit in het geval iemand in het algemeen digitaal minder fijn vindt of wanneer aanvragen ingewikkeld zijn. Ondernemers ervaren formulieren soms als beperkend ten opzichte van persoonlijk contact. Bij sommige gevallen aanvragen/meldingen zouden ondernemers meer willen toelichten.

Om de tevredenheid over de digitale dienstverlening te verbeteren, zijn er een aantal acties te ondernemen, zie tabel 5.

Tabel 5: Actiepunten digitale dienstverlening

<b>Actiepunten</b>	<b>Wie</b>
5. Gebruiksvriendelijkheid verbeteren	KCC
6. Begeleiding bieden bij problemen	KCC, Betreffende afdeling
7. Alternatief contact blijven faciliteren	KCC, Betreffende afdeling

- 5. Digitale dienstverlening zou gebruiksvriendelijker gemaakt kunnen worden door meer vrije ruimte toe te laten in de formulieren. Zo kunnen ondernemers bij twijfel toelichten en krijgen zij het idee dat ze hun aanvraag goed doorgeven.
- 6. Wanneer een ondernemer moeite heeft met een digitale aanvraag, zou begeleiding een goede oplossing zijn. Dit geldt vooral voor eerste aanvragen. Zo kunnen ondernemers de volgende keer zonder problemen de aanvraag zelf digitaal doen. Het KCC kan hulp bieden via app, email of telefoon. Bij ingewikkeldere aanvragen kan een medewerker van de betreffende afdeling hulp bieden. De gemeente biedt al digitale hulp aan, maar dit wordt nog weinig gebruikt. De mogelijkheid moet nog bekender gemaakt worden.
- 7. Het zal gaan om een kleine groep, maar niet iedereen is digitaal behendig. Daarnaast zijn niet alle aanvragen te digitaliseren. Voor deze gevallen moet de gemeente alternatief contact blijven faciliteren. Dit kan via telefonisch of persoonlijk contact.

## 5 Wat betekent dit voor de Werkorganisatie?

In de ondernemerspeiling gaven respondenten aan dat het lastig is om een algemene waardering te geven voor verschillende onderdelen. Het ene onderdeel wordt als positief gewaardeerd en het andere als negatief. Uit de interviews en gesprekken van het vervolgonderzoek komen ook verschillende onderdelen naar voren:

- Beheer openbare ruimte
- Bedrijfscontactfunctionarissen
- Toezicht en Handhaving
- Vergunningen
- Verkeer

Deze onderdelen zijn te herleiden naar afdelingen en teams binnen de Werkorganisatie. Net als in het vorige hoofdstuk zijn de verwachtingen en ervaringen van ondernemers eerst samengevat. Daarna zijn de eventuele actiepunten opgesteld en toegelicht.

### 5.1 Beheer openbare ruimte

Beheer kan plaatsvinden uit eigen initiatief van de gemeente (onderhoudswerkzaamheden of plannen) of als reactie op meldingen.

Gebaseerd op het vervolgonderzoek zijn de verwachtingen van ondernemers voor de uitvoering: *Noodzakelijke werkzaamheden van de gemeente waarbij goed meegedacht is met de wensen van de ondernemers.*

#### 5.1.1 Beleid

Over het langere termijn heerst het idee dat plannen vaak onder in een laasje verdwijnen. Het wordt mooi op papier gezet, maar het is de vraag of het ook daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden. Soms worden plannen helemaal niet uitgevoerd, of er is onduidelijkheid en het duurt lang. Onzekerheid over óf iets uitgevoerd gaat worden, heeft negatieve effecten op de ondernemers. Zij staan hierdoor op de rem, omdat ze afhankelijk zijn van gemeentelijke beslissingen.

Een aantal ondernemers vindt dat de gemeente te weinig haar taak uitvoert op het gebied van onderhoud. Ze verwachten van de gemeente dat zij verantwoordelijkheid neemt in het onderhoud van openbare ruimtes. Ook wanneer ondernemers een melding maken en vragen om actie van de gemeente, krijgen ze het gevoel dat het moeilijk is om de gemeente daadwerkelijk zo ver te krijgen om actie te laten ondernemen. Het onderhoudsniveau zelf kan de gemeente nu niet verbeteren. Wel kan de gemeente uitleggen aan de ondernemers wat het in de praktijk betekent. Wanneer er geen actie ondernomen wordt, zorgt een toelichting voor meer begrip. Dit probleem wordt al aangepakt in actiepunt 4: Melding behandelen: reageren met toelicht van de beslissing.

#### 5.1.2 Uitvoering

Ondernemers begrijpen dat onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn. Aan de ene kant is er een groep ondernemers die hier weinig tot geen overlast van heeft. Ze zijn hier tevreden over.

Maar aan de andere kant is er een groep met ervaringen waarbij het lijkt alsof de gemeente niet goed meedenkt en haar eigen ding doet zonder overleg (zie ook interactie tussen gemeente en ondernemer). De beslissingen van de gemeente lijken voor hen leidend. Omdat de meningen van ondernemers niet (genoeg) worden meegenomen, kan het leiden tot werkzaamheden waar ze niet tevreden over zijn.

Daarnaast wordt er gezegd dat het contact tussen binnen de gemeente beter kan. Afdelingen en teams weten niet goed van elkaar wat er speelt, waardoor ze niet op elkaar afgestemd zijn. Of er wordt beleid bedacht op hoog niveau, terwijl lagere niveaus weten dat dit praktisch niet uitvoerbaar is. Hierdoor ontstaat er een onpraktische en inefficiënte uitvoering.

Voorbeelden van onpraktische uitvoering zijn:

- Verkeerd geplaatste paaltjes in het verkeer (Dobbewijk, Voorschoten)
- Het ophalen van bedrijfsafval in het centrum van Wassenaar op maandagochtend. Veel winkels zijn dan dicht, waardoor ondernemers het afval al zaterdagmiddag buiten zetten. Dit leidt tot overlast van meeuwen (dit probleem zal vanaf 1 januari niet meer spelen, omdat bedrijven dan zelf hun afval moeten laten ophalen) (Centrum, Wassenaar)
- Het schoonspuiten van straten ter hoogte van horeca in het terrasseizoen en openleggen van wegen in drukke periodes, meerdere malen achter elkaar (Langstraat, Wassenaar)
- Wegafzettingen die leiden tot vast verkeer en onbereikbaarheid van het centrum (Wassenaar).

Om de tevredenheid over Beheer openbare ruimte te verbeteren, zijn er een aantal acties te ondernemen, zie tabel 6.

Tabel 6: Actiepunten Beheer openbare ruimte

Actiepunten	Wie
8. Transparantie bieden in processen	Beleid
9. Afstemmen binnen de gemeente	Verschillende afdelingen en teams

- 8. Bij plannen voor de openbare ruimte zijn er veel zaken die meespelen. De gemeente moet van tevoren goed nagaan of plannen (financieel) haalbaar zijn. Daarnaast zijn er bij het uitvoeren van plannen verschillende belangen die meegenomen moeten worden. Hierdoor kan er sprake zijn van een lange doorlooperperiode terwijl er niets wordt ondernomen. De doorlooperperiode kan niet direct verkort worden. Wel kan de gemeente transparanter zijn om onduidelijkheid te voorkomen.
- 9. De gemeente zou praktische zaken bij werkzaamheden beter kunnen afstemmen binnen de organisatie zelf. Het is belangrijk dat verschillende afdelingen, teams en de besturen van de gemeenten op de hoogte zijn van wat er speelt.

## 5.2 Bedrijfscontactfunctionarissen

In de ondernemerspeiling is specifiek gevraagd naar de ervaringen met de bedrijfscontactfunctionarissen. Zij zijn de eerste aanspreekpunten vanuit de gemeente voor bedrijven, ondernemers en besturen van ondernemersverenigingen. Uit de ondernemerspeiling blijkt dat 24% in Wassenaar en 27% in Voorschoten bekend is met het begrip. De ondernemers die er bekend mee zijn, zijn overwegend positief (in Wassenaar iets meer dan in Voorschoten).

Gebaseerd op het vervolgonderzoek zijn de verwachtingen van ondernemers voor de bedrijfscontactfunctionarissen: *Goede bereikbaar zijn, weten wat er speelt en problemen oppakken.*

### 5.2.1 Wisselingen

Er is de afgelopen jaren veel wisseling geweest tussen bedrijfscontactfunctionarissen. Volgens de ondernemers heeft dit invloed op de kwaliteit. Deze gaat achteruit. Goede medewerkers gaan weg en de huidige bedrijfscontactfunctionarissen krijgen het te druk, omdat ze werk moeten overnemen. Er worden nieuwe mensen aangesteld, maar het duurt even voordat zij goed zijn ingewerkt. Het gaat namelijk om complexe zaken. Daarnaast zorgen wisselingen ervoor dat dossiers lang blijven liggen. Ondernemers zouden graag zien dat er meer consistentie is, maar het is voor de Werkorganisatie lastig om hiervoor actie te ondernemen. Het personeelsverloop is afhankelijk van vele factoren. De gemeente kan hier weinig invloed op uitoefenen.

### 5.2.2 Huidige bedrijfscontactfunctionarissen

Van de bedrijfscontactfunctionaris verwachten ze vooral dat hij/zij problemen oppakt en meedenkt in de oplossingen. Afgezien van de wisselingen zijn de ondernemers erg positief over de huidige bedrijfscontactfunctionarissen. De ondernemers die er bekend mee zijn, vinden ze goed bereikbaar en op de hoogte. De bedrijfscontactfunctionarissen kennen de weg binnen de gemeente goed en weten hoe zij zaken voor elkaar moeten krijgen. Ook onderhouden ze goed contact met de verenigingen. Er is het gevoel dat ze van aanpakken weten en problemen actief oplossen. Sommige ondernemers geven aan dat bedrijfscontactfunctionarissen binnen de organisatie tegen muren aan lopen. Hierbij is ook van invloed hoe goed de bedrijfscontactfunctionaris de weg kent binnen de gemeente.

### 5.2.3 Proactiviteit

Over het algemeen hebben ondernemers niet de behoefte om proactief benaderd te worden. Ze hebben het druk met hun werk en willen niet dat het te veel tijd kost. Ze willen betrokken worden wanneer het echt van toepassing is op hen, en het iets oplevert. Bedrijfscontactfunctionarissen kunnen de ondernemers informeren over zaken die hen aangaan (zoals werkzaamheden) en betrekken bij het overleg daarover.

Niet alle ondernemers zijn bekend met de regels binnen de gemeente, bijvoorbeeld over subsidies of vergunningen. Vooral voor nieuwe ondernemers geldt dit. Een aantal ondernemers geeft aan benaderd te zijn toen ze nieuw waren en dat te waarderen. Er zijn ook ondernemers die het fijn hadden gevonden om benaderd te worden, zodat zij weten waar ze terecht kunnen met vragen. Sommige ondernemers voelen zich niet vertegenwoordigd en zijn niet bekend met de bedrijfscontactfunctionarissen. Dit zijn ondernemers die niet bij een vereniging zitten.

Daarentegen geven sommige ondernemers aan dat ze geen behoefte hebben aan ondersteuning van de gemeente. Zij hebben graag zo min mogelijk contact met de gemeente en zoeken zaken zelf uit. Dit geldt vaak voor ZZP'ers, omdat zij niet afhankelijk zijn van hun omgeving, of voor ondernemers die de gemeente weinig nodig hebben omdat ze alles al geregeld hebben. Daarnaast willen de ondernemers van verenigingen dat het contact via hun vertegenwoordigers gaat. De bedrijfscontactfunctionaris kan de verenigingen op de hoogte houden, zodat zij belangrijke zaken weer kunnen terugkoppelen aan hun achterban.

Om de tevredenheid over bedrijfscontactfunctionarissen te verbeteren zijn er een aantal acties te ondernemen, zie tabel 7.

Tabel 7: Actiepunten bedrijfscontactfunctionarissen

Actiepunten	Wie
10. Naamsbekendheid vergroten	Bedrijfsfunctionarissen, KCC
11. Ondernemers proactief informeren	Bedrijfsfunctionarissen, betreffende afdelingen

- 10. Een groot deel van de ondernemers in de gemeenten is niet bekend met de bedrijfscontactfunctionarissen. Daaruit blijkt dat bedrijfscontactfunctionarissen nog niet alle ondernemers goed in beeld hebben. Voor de groep ondernemers die daar geen behoefte aan hebben is geen actie nodig. Maar voor ondernemers met vragen, problemen of klachten is het goed om de naamsbekendheid te vergroten. Op de website zijn de bedrijfscontactfunctionarissen al goed te vinden. De naamsbekendheid kan nog verbeterd worden door (nieuwe) ondernemers benaderen. Ook kan het KCC ondernemers doorverwijzen naar de bedrijfscontactfunctionarissen. Zo krijgen bedrijfscontactfunctionarissen ondernemers ook beter in beeld.
- 11. Wanneer de bedrijfscontactfunctionarissen de ondernemers goed in beeld hebben, kunnen zij ondernemers voorlichten. Zij kunnen nieuwe ondernemers proactief benaderen om hen wegwijs te maken binnen de gemeente. Zo krijgen niet alleen ondernemers die de weg al goed kennen zaken voor elkaar. Daarnaast kunnen de bedrijfscontactfunctionarissen

de ondernemers proactief benaderen over werkzaamheden die van invloed zijn op hen. Dit kan via de verenigingen, maar ook via een eventuele verzendlijst waar andere ondernemers zich voor kunnen aanmelden.

### 5.3 Toezicht en Handhaving

Ondernemers zijn er deels van op de hoogte dat er sprake is van onderbezetting bij Toezicht en Handhaving. Daar is begrip voor, maar er wordt wel aangegeven dat er behoefte is aan meer handhaving. Op dit moment worden meldingen niet of laat behandeld en men maakt misbruik van de inconsistente handhaving. Vooral consistentie is belangrijk. Ondernemers willen dat er strakke lijnen worden getrokken in wat wel en niet mag.

Om de tevredenheid over Toezicht en Handhaving te verbeteren is er één actie te ondernemen, zie tabel 8.

Tabel 8: Actiepunt Toezicht en Handhaving

Actiepunten	Wie
12. Consistentie creëren	Toezicht en Handhaving

- 12. De gemeente kan consistentie creëren door strakke lijnen te trekken en voldoende te handhaven. De afdeling Toezicht en Handhaving is al bezig met een nieuw systeem waarbij meldingen efficiënter opgelost kunnen worden. Dit zal naar verwachting leiden tot verbetering.

### 5.4 Vergunningen

Vergunningen bij de gemeente bestaat uit de afdeling Algemeen Plaatselijke Verordeningen (APV) en het Bouwloket.

#### 5.4.1 Afdeling APV

Over de afdeling APV zijn positieve verhalen. Ondernemers hebben een direct aanspreekpunt die goed bereikbaar is per telefoon of e-mail. Soms zijn er wisselende ervaringen over of er goed meegedacht wordt. Er moet ook rekening gehouden worden met het feit dat niet alles mogelijk is, ook al is dat voor ondernemers vervelend. Er wordt door sommige ondernemers ervaren dat er stug aan regeltjes wordt vastgehouden waardoor zij zich tegengewerkt kunnen voelen. Het lijkt daardoor alsof de gemeente niet mee wil denken.

#### 5.4.2 Bouwloket

Over de aanvraag van bouwvergunningen wordt gezegd dat trajecten vaak te lang duren. Een voorbeeld is dat leges via BSGR gaan, waardoor het lang duurt voordat het gefactureerd wordt. Ondernemers hebben geen beeld van wat er gebeurt met een aanvraag en krijgen zo het idee dat er niks gebeurt. Transparantie zou worden gewaardeerd door de ondernemers.

Om de tevredenheid over Vergunningen te verbeteren zijn er een aantal acties te ondernemen, zie tabel 9.

Tabel 9: Actiepunten Vergunningen

Actiepunten	Wie
13. Transparantie bieden bij processen	APV, Bouwloket

- 13. Voor beiden afdelingen geldt dat de gemeente meer transparantie kan bieden. Ondernemers kunnen beter geïnformeerd worden over de status van aanvragen. Dit is vooral belangrijk wanneer processen lang duren of uitlopen. Er kan bijvoorbeeld aangegeven worden dat de aanvraag in behandeling is genomen, wanneer het afgehandeld wordt en als de tijd overschreden wordt. Zo krijgt de ondernemer niet het gevoel dat er niets gebeurt. Hierdoor weten ondernemers beter waar ze aan toe zijn en vormen ze realistische verwachtingen. Daarnaast is het belangrijk dat er bij afwijzing van de aanvraag goed toegelicht wordt waarom die beslissing is gemaakt. Zo krijgen ondernemers het gevoel dat de gemeente meedenkt en niet zomaar nee zegt.

*Wanneer de gemeente haar beslissingen goed toelicht, zullen ondernemers het minder snel nog op andere manieren proberen. Dit zorgt ervoor dat er gelijke behandeling tussen ondernemers is. Dit bevordert de professionaliteit, maar hoeft niet ten koste te gaan van de dienstverlening. Wanneer processen transparant zijn, zal er meer begrip zijn.*

## 5.5 Verkeer

Bereikbaarheid van hun bedrijf is een belangrijk punt voor ondernemers. Ook in de ondernemerspeiling wordt infrastructuur vaak genoemd. Het is belangrijk voor winkeliers en horecagelegenheden dat hun ondernemingen goed bereikbaar zijn voor klanten. In het centrum van Wassenaar zijn hier soms problemen mee. Bij werkzaamheden of evenementen staat verkeer vast, parkeergelegenheden zijn niet altijd duidelijk of vol (auto's staan te lang geparkeerd). Bij het Stadhoudersplein in Wassenaar is de bereikbaarheid wel goed. Hier zijn gratis parkeermogelijkheden en er is een goede bereikbaarheid met het OV. In Voorschoten bij de van Beethovenlaan is het soms moeilijk parkeren omdat de weg smal is.

Sommige ondernemers hebben het idee dat plannen blijven liggen bij Verkeer. Dat zou kunnen komen omdat er gekeken moet worden naar veiligheidsaspecten, maar ondernemers hebben ook het idee dat er weinig gebeurt. Dit kan vervelend zijn omdat ondernemers afhankelijk zijn van verkeersplannen.

Om de tevredenheid over Verkeer te verbeteren is er één actie te ondernemen, zie tabel 10.

*Tabel 10: Actiepunt voor Verkeer*

<b>Actiepunten</b>	<b>Wie</b>
14. Bereikbaarheid door middel van infrastructuur vergroten	Verkeer

- 14. De bereikbaarheid vergroten, overlapt met eerder besproken actiepunten. Het is belangrijk dat de gemeente transparant is over verkeersbeslissingen. Wanneer er op tijd geïnformeerd wordt, kunnen ondernemers rekening houden met bijvoorbeeld wegafzettingen. De centrummanager of vereniging kan dit melden aan de achterban en zij kunnen meedenken hoe overlast beperkt kan worden. Extra parkeergelegenheid wordt gecreëerd als Toezicht en Handhaving controleert op auto's die te lang geparkeerd staan. Daarnaast zou afdeling Verkeer parkeergarages en omleidingen duidelijker kunnen aangegeven, door middel van borden.



## 6 Conclusie

Een aantal belangrijke punten komen naar voren in het vervolgrapport.

De ondernemers in de gemeente Wassenaar en Voorschoten zijn divers. De belangen, ervaringen en verwachtingen verschillen per ondernemer. De ene ondernemer heeft bijvoorbeeld meer behoefte aan samenwerking met de gemeente dan de andere ondernemer.

Door gesprekken zijn de verwachtingen en ervaringen van ondernemers duidelijk geworden. Door middel van het onderzoek weet Werkorganisatie Duivenvoorde beter waar de prioriteiten liggen voor ondernemers en welke actiepunten ondernomen kunnen worden.

Het belangrijkste voor de meeste ondernemers is transparantie en duidelijkheid. De ondernemer wil graag op de hoogte zijn van zaken die voor hen er toedoen. Gemeentelijke beslissingen kunnen direct invloed hebben op hun omzet. Daarom is het belangrijk dat de gemeente transparant is over haar beslissingen en acties. Voor de gemeente begint het ermee dat ze tijdig ondernemers informeert over plannen. Ook moet de gemeente intern deze beslissingen goed afstemmen. Daarna is het belangrijk dat ondernemers betrokken worden in overleg, zodat zij ook inbreng kunnen leveren. Tot slot is het belangrijk dat er goed teruggekoppeld wordt wat, wanneer én waarom iets wordt gedaan. Duidelijkheid en transparantie leidt tot meer begrip en tevredenheid onder ondernemers.

In het rapport zijn er concrete actiepunten opgesteld die terug te leiden zijn naar afdelingen en teams. Hiermee zal de Werkorganisatie aan de slag gaan, zodat ondernemers de gemeentelijke dienstverlening als beter gaan ervaren.

*Streven naar meer interactie en samenwerking tussen ondernemers, gemeenten en de Werkorganisatie.*