

Waardering ondernemersklimaat vooral bepaald door ‘zachte aspecten’

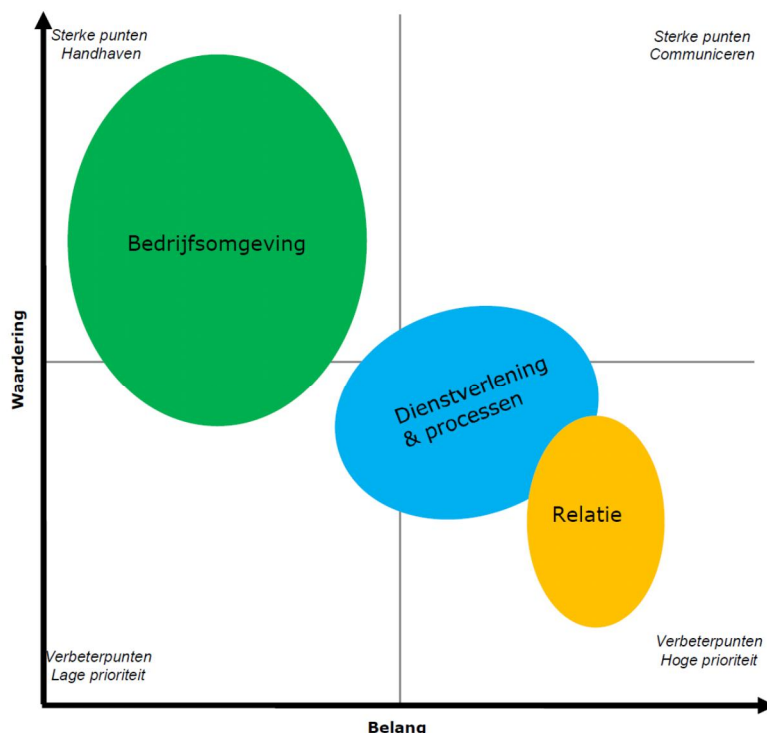
Korte lijnen geven goed gevoel

Ondernemers waarderen het ondernemersklimaat beter als er goed en menselijke contact is tussen hen en de gemeente. Ondernemers in kleinere gemeenten ervaren vaker dat de lijnen kort zijn en hebben in dat opzicht een voorsprong. Ester Hilhorst, onderzoeksadviseur bij I&O Research, geeft op basis van diverse ondernemerspeilingen advies aan grotere gemeenten: geef het MKB een vast contactpersoon bij vergunningaanvragen en complexe vragen, vereenvoudig regels en zorg ervoor dat iedere aanvraag, klacht of brief een schriftelijk, telefonisch of persoonlijk antwoord krijgt. Open deuren? Ondernemers geven aan dat het nog lang niet overal goed geregeld is.

Goede relatie met ondernemers bepalend voor waardering ondernemersklimaat

Ondernemers in Nederland waarderen het gemeentelijke ondernemersklimaat gemiddeld met een 6,5. Het ondernemersklimaat is de manier waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen én hoe zij haar dienstverlening naar het bedrijfsleven heeft georganiseerd. Het is dus een totaalcijfer met verschillende deelaspecten. Het rapportcijfer Ondernemersklimaat blijkt het meest beïnvloed te worden door de directe relatie tussen gemeente en ondernemers. Het gaat hier om communicatie en voorlichting, om samenwerking bij beleidsvorming en bestemmingsplanwijzigingen en om inspanningen om de regelgeving te vereenvoudigen of te versoepelen. Gemeenten zouden volgens ondernemers met name regels en procedures moeten versoepelen. Ook de manier waarop de dienstverlening is georganiseerd bepaalt de waardering. Het gaat hier om de mogelijkheden om digitaal dingen te regelen, de deskundigheid van de ambtenaren en de manier waarop een vergunning wordt afgehandeld. De bedrijfsomgeving (bereikbaarheid, veiligheid, kwaliteit openbare ruimte) wordt over het algemeen positief gewaardeerd en is ook niet erg van invloed op het rapportcijfer dat ondernemers geven aan het ondernemersklimaat. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie met het OV en de parkeergelegenheid worden in sommige gemeenten laag gewaardeerd maar hebben meestal geen grote invloed op de waardering van het ondernemersklimaat.

Figuur 1: Prioriteitenmatrix van verschillende onderdelen van waardering ondernemersklimaat



Dienstverlening en relatie in kleine gemeenten beter gewaardeerd

Wat verder opvalt, is dat ondernemers in kleinere gemeenten, net als die in grotere gemeenten het ondernemersklimaat gemiddeld een 6,5 geven, maar dat ondernemers in kleinere gemeenten op veel deelaspecten positiever zijn dan ondernemers in grotere gemeenten. Wat gaat er mis in grotere gemeenten?

Ondernemers lichten hun ervaringen toe:

Contact

- “Als ik per mail of contactformulier een vraag stel, wordt ik nog wel eens verwezen naar de klantenbalie. Dat kost me dan minimaal een uur, terwijl per mail veel gemakkelijker is.”
- “Drie keer gebeld, 3x beloofd dat hij mij zou terugbellen, 3x geen reactie.”
- “Het klantcontactcentrum (balie) is ronduit waardeloos: niet op tijd open, niet kundig, niet betrokken, niet meedenkend en traag.”
- “Telefonisch contact via klantencontactcentrum is een ramp: constant weer al je persoonlijke gegevens herhalen, terwijl het om een bedrijfsvestiging gaat. Terugbellen: vergeet het maar.”
- “Bij telefonisch contact moet te veel worden uitgelegd voordat je een kundige medewerker aan de lijn krijgt.”
- “Telefonische bereikbaarheid is rampzalig. Veel te beperkte beschikbaarheid; je kan nooit bellen op het moment dat je contact wilt.”

Dienstverlening met de menselijke maat

- “Er zijn ambtenaren binnen deze gemeente die alleen maar een “nee” kennen. Onze ervaring is dat deze gemeente niet meedenkt, geen begrip heeft voor de situatie van de ondernemer. Regels zijn regels en er is geen flexibiliteit. Je kunt het ook overdrijven.”
- “Alleen wie de energie heeft om het lang vol te houden krijgt uiteindelijk terecht zijn zin.”
- “Zorg dat er iemand binnen de gemeente als aanspreekpunt coördineert tussen de verschillende afdelingen en de ondernemer op de hoogte houdt van de voortgang.”
- “Ze horen je wel aan maar luisteren niet.”
- “We merken dat de gemeente wel mee wil werken maar je moet contactpersonen hebben om aan het werk te kunnen met je doelen. As je die niet hebt kost het of veel geld of kun je je weg niet vinden.”
- “Het zou wenselijk zijn dat de gemeente zich eens echt verplaatst in de problematiek van de ondernemer in plaats van zich te verschuilen achter regels en voorwaarden.”

Inspraak

- “Veel goede ideeën komen niet verder. Er zijn diverse werkgroepen. Echter we zien er geen/weinig resultaat van. Gemeente denkt meer aan bedreigingen i.p.v. kansen en heeft een star beleid.”
- “Er wordt veel inspraak gefaciliteerd waardoor het lijkt dat men kan meepraten. Niets is minder waar. Men doet met die inspraak toch niets.”

Tabel 1: Aandeel ondernemers dat het (helemaal) eens is met stellingen, naar gemeentegrootte

	<30.000 inw	>30.000 inw
De tijd die de afhandeling in beslag nam is acceptabel	47 %	42 %
Het is voldoende eenvoudig de juiste persoon te spreken	49 %	41 %
De medewerker heeft de vraag zo goed mogelijk beantwoord	63 %	60 %
Informatie op de site is gemakkelijk te vinden	55 %	51 %
De gemeente doet wat ze zegt	29 %	26 %
De gemeente spant zich voldoende in om het ondernemersklimaat te verbeteren	56 %	50 %



Ondernemers in grotere gemeenten ervaren dat de tijd die de behandeling van een aanvraag of klacht in beslag neemt, langer duurt. In grotere gemeenten is het minder eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen, wordt de kwaliteit van het antwoord dat men krijg en de informatie op de site minder goed beoordeeld en vinden ondernemers vaker dat de gemeente niet doet wat ze zegt. Ook krijgen kleinere gemeenten een hoger rapportcijfer voor de dienstverlening in het algemeen, voor de vergunningverlening en voor de samenwerking met ondernemers.

Tabel 2: Gemiddelde rapportcijfers voor enkele dienstverlenende aspecten, naar gemeentegrootte

	<30.000 inw	>30.000 inw
Rapportcijfer dienstverlening algemeen	6,6	6,4
Rapportcijfer vergunningverlening	6,3	6,1
Rapportcijfer samenwerking met ondernemers	5,8	5,6

Waar scoren grotere gemeenten beter op? Ondernemers in grotere gemeente vinden vaker dat zaken gemakkelijk via digitale faciliteiten kunnen worden afgedaan.

Vooraf MKB en centrum-ondernemers ervaren problemen

Hoe afhankelijker men zich voelt, hoe kritischer men is op de kwaliteit van de dienstverlening. Vandaar dat ondernemers kritischer zijn dan inwoners. Dienstverlening aan ondernemers (bijvoorbeeld bouwvergunning voor uitbreiding bedrijfsactiviteiten) is ook vaak ingewikkelder dan dienstverlening aan inwoners (bijvoorbeeld paspoort, rijbewijs of dakkapel). Ondernemers moeten gemiddeld langs meer overheidsorganisaties dan burgers: gemiddeld is dat 2,5 overheidsorganisaties, voor ondernemers bestaat die keten gemiddeld uit 3,3 overheidsorganisaties¹. Vooral ondernemers met 2 tot 9 werkzame personen zijn ontevreden over de dienstverlening van gemeenten. Zij zijn vaak gevestigd in het centrum en/of het zijn bedrijven in horeca of detailhandel. Zij moeten relatief vaak vergunningen aanvragen en hebben te maken met veel regels. Ze zijn voor hun omzet relatief afhankelijk van de aantrekkelijkheid en bereikbaarheid van de directe omgeving (dus gevoelig voor veranderingen in bijvoorbeeld parkeerbeleid) en hebben vaak geen specialist in huis die de (gemeentelijke) regelgeving in de gaten houdt en als contactpersoon optreedt.

Geef het gevoel dat de lijnen kort zijn

Om het ondernemersklimaat aangenamer te maken voor hun ondernemers, kunnen gemeenten een aantal dingen doen. De roep om vereenvoudigde regels klinkt breed. Zorg ervoor dat processen niet onnodig lang duren. Biedt (MKB)-ondernemers met een complexe vraag (bijvoorbeeld op het gebied van bestemmingsplannen en vergunningen), een vaste contactpersoon gedurende het traject. Het klantcontactcentrum als eerste ingang levert bij veel ondernemers frustratie op. Ook omdat steeds dezelfde informatie opnieuw gegeven moet worden. Hou de aanvrager op de hoogte van het verloop. Het lijkt heel simpel maar zorg ervoor dat iedere aanvraag, klacht of brief een schriftelijk, telefonisch of persoonlijk antwoord krijgt. Want als dit niet gebeurt, kan een ontevreden gevoel jaren blijven hangen en daarmee lang van invloed zijn op de waardering van het ondernemersklimaat. En tot slot: luister naar de ondernemer, vraag door naar de vraag-achter-de-vraag, wees duidelijk over wat ondernemers kunnen verwachten, denk mee in mogelijke oplossingen en kom toezeggingen na.

Ondernemerspeiling als bron

Voor dit artikel is gebruik gemaakt van de 33 Ondernemerspeilingen die zijn verzameld op www.waarstaatjegemeente.nl en/of die recent door I&O Research zijn uitgevoerd. Onder deze gemeenten zijn 2 gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.

Voor meer informatie

Ester Hilhorst, senior onderzoekersadviseur Economie & Ruimte bij I&O Research, e.hilhorst@ioresearch.nl

¹ Blijkt uit het onderzoek 'De kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2015', dat I&O Research uitvoerde voor de ministeries van BZK en EZ. Zie ook: "Overheidsdienstverlening steeds beter gewaardeerd" <http://www.ioresearch.nl/home/nieuws/artmid/445/articleid/751/overheidsdienstverlening-steeds-beter-gewaardeerd#.V1-5VfqE5Mx.twitter>

