

Ontwikkeling
OW

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2486
www.zwolle.nl

Dienstverlening aan ondernemers

uitkomsten van online enquête

| | |
|---------------|---------------------|
| Opdrachtgever | Janna van Maar |
| Opdrachtnemer | Olga Rachtchoupkina |
| Versie | definitief |
| Datum | 28 mei 2015 |

Datum 28 mei 2015
Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

Inhoud

| | | |
|----------|---|-----------|
| | Inleiding | 3 |
| | Aanleiding enquête | 3 |
| | Vorbereiding onderzoek | 3 |
| | Respons | 5 |
| 1 | Oordeel over dienstverlening | 6 |
| 1.1 | Contact | 6 |
| 1.2 | Digitale dienstverlening | 7 |
| 1.3 | Persoonlijke dienstverlening | 10 |
| 1.4 | Gemeentelijke heffingen en regeldruk | 11 |
| 2 | Suggesties van de ondernemers | 13 |
| 3 | Conclusies | 16 |
| | Bijlage 1. Vragenlijst “Dienstverlening aan ondernemers” | 17 |
| | Bijlage 2. Respons en achtergrondkenmerken | 23 |
| | Bijlage 3. Open antwoorden over aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures | 24 |

Datum 28 mei 2015
Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

Inleiding

Aanleiding enquête

Zwolle is een economisch krachtige stad in een economisch sterk presterende regio. Een sterk economisch klimaat is gebaat bij blijvende optimale dienstverlening aan ondernemers en zelfstandigen. Het coalitieakkoord 2014-2018 spreekt over het bepalen en verdiepen van onze economische agenda samen met ondernemers. Op deze manier sluit de gemeente aan bij de onderwerpen die ondernemers belangrijk vinden. Daar hoort een onderzoek bij. Onderzoek naar wat de ondernemers van de stad Zwolle vinden en van de dienstverlening van de gemeente.

Afgelopen periode heeft Zwolle veel geïnvesteerd in directe contacten met de ondernemers en in het netwerken. Om te kunnen peilen tot welk resultaat dit heeft geleid, hebben we meegedaan met verschillende landelijke onderzoeken rondom het ondernemen en ondernemingsklimaat. Vanwege steeds stijgende kosten en het versnipperde karakter van de onderzoeken (verschillende onderwerpen/ verschillende aanbieders) wil Zwolle zelf meer sturing geven aan de wijze en frequentie van onderzoeken.

Dienstverlening in de vorm van accountmanagement en contacten met ondernemers in netwerken blijven van belang. Beleidsmakers willen de ondernemers actiever en eerder in het proces betrekken bij het verbeteren van dienstverlening en het bijstellen van het beleid.

Voortbouwend op de wederzijdse commitment tussen de gemeente en (een actieve groep van) ondernemers willen we nu een Ondernemerspanel inrichten. Op deze manier wordt het contacten met de ondernemers vergemakkelijkt en geïntensiveerd.

Binnen de gemeente Zwolle is de afdeling Onderzoek en Informatie actief met het opzetten en coördineren van de onderzoeken en advisering daaromtrent. Na een aantal gesprekken tussen de opdrachtgever, Janna van Maar, en adviseurs-onderzoekers van O&I, is besloten om een Ondernemerspanel te gaan vormen via het uitvoeren van een onderzoek.

Vorbereiding onderzoek

Voor het onderzoek onder de ondernemers stelde de opdrachtgever de volgende hoofdvraag:

Hoe waarden ondernemers de dienstverlening van Zwolle?

Aan deze hoofdvraag is invulling gegeven door in de vragenlijst in te gaan op de onderstaande onderwerpen. De volledige vragenlijst is in [bijlage 1](#) te vinden.

- Mate van tevredenheid over de huidige dienstverlening.
- Mate van tevredenheid over digitale dienstverlening (producten zijn de thema's van de gemeentelijke website en eHerkenning).

Datum

28 mei 2015

Ons kenmerk

Dienstverlening aan ondernemers

- Mate van tevredenheid over persoonlijke dienstverlening (individuele contact), relatiebeheer met bestaande contacten en persoonlijke contacten bij de nieuwe vestiging van een bedrijf. Het kan gaan over persoonlijk en telefonisch contact en over e-mail.
- Welke belemmeringen ondervindt de ondernemer in de dienstverlening? Welke ideeën heeft hij zelf?
- Wat vindt de ondernemer over de regeldruk en gemeentelijke heffingen? (Dit deel volledig laten aansluiten op KING-ondernemerspeiling.)

Aan het einde van de vragenlijst hebben we ondernemers uitgenodigd om lid te worden van een Zwolle ondernemerspanel.

Waarom een Ondernemerspanel?

Onder een Ondernemerspanel verstaan we een groep Zwolse ondernemers die bereid zijn een aantal keer per jaar mee te denken over kwesties die zowel hen als de gemeente Zwolle aangaan. Zowel ondernemers als de gemeente hebben een belang:

- ondernemers krijgen een (extra) kans op inspraak en krijgen (inside) informatie.
- de gemeente Zwolle kan op een laagdrempelige manier de kennis en ervaring van ondernemers benutten bij het maken van plannen en bij het nemen van besluiten.

Elke ondernemer kan zich op ieder gewenst moment aan- of afmelden als lid van het panel via een link op de website van Zwolle. Het panel wordt digitaal gevormd.

We hebben een grote groep ondernemers een uitnodigingsbrief gestuurd met het verzoek om een online enquête in te vullen. Aan het einde van de enquête is de ondernemer uitgenodigd om lid te worden van het Ondernemerspanel. De ervaring heeft geleerd dat deze aanpak niet alleen effectief is, maar ook een goede keus als het gaat om duidelijke verwachtingen. De ondernemer heeft al een enquête ingevuld, voordat hij of zij het verzoek krijgt om panellid te worden. Het is de ondernemer dan duidelijk wat het behelst.

Overige afwegingen voor het uitvoeren van het onderzoek

Na de keuze om het Ondernemerspanel te gaan vormen hebben we ook de keuze gemaakt om zo veel mogelijk ondernemers in Zwolle aan te schrijven.

Het KvK-bestand diende als basis voor de aanschrijving.

Binnen dit totaal bestand hebben we een aantal groepen van instellingen uitgezonderd, namelijk:

- overheidsinstellingen;
- non-profit sector;
- onderwijsinstellingen;
- zorg- en welzijnsinstellingen;
- deelvestigingen van de ondernemers.

Datum 28 mei 2015
Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

Respons

In totaal hebben we 7.811 ondernemingen uitgenodigd om hun mening te geven over de dienstverlening van de gemeente. De totale respons op de vragenlijst is 383. Daarvan hebben 315 mensen de lijst volledig ingevuld (dit is bijna 4%).

Daarnaast zijn 85 mensen gestart met het invullen van de vragenlijst maar hebben dit niet afgemaakt. Van deze respondenten hebben we alleen de open antwoorden in de analyse meegenomen; bij de overige vragen zijn de antwoorden uitgesloten voor het verkrijgen van een eenduidig beeld.

Van de respondenten hebben 109 ondernemers (35% van de 315 invullers) aangegeven lid te willen worden van het Ondernemerspanel.

Het merendeel van de respondenten (68%) is werkzaam bij een onderneming met 0-1 fulltimers. Dit is vergelijkbaar met de inschrijvingen in Zwolle (73%). De verdeling van de respondenten naar het aantal fulltimers in vergelijking met deze verdeling bij de inschrijvingen in Zwolle is in [bijlage 2](#) te vinden (tabel 4).

Een groot deel van de respondenten is werkzaam in de branche 'Advisering, onderzoek en overige' (29%) en 'Groot- en detailhandel, reparatie van auto's' (20%). De spreiding van de respondenten naar branche is vergelijkbaar met de gevestigde ondernemers in Zwolle. Het totaal overzicht vindt u in [bijlage 2](#) (tabel 5).

Concluderend kunnen we spreken van een representatieve respons als afspiegeling van de Zwolse ondernemers. Vanwege een relatief klein aantal respondenten kunnen we de resultaten niet generaliseren en over "de ondernemers in Zwolle" spreken. Daarom duiden we de uitkomsten als "mening van de respondenten".

Bij de analyse hebben we de resultaten van twee categorieën ondernemingen met elkaar vergeleken: ondernemingen met 1 fte en ondernemingen met 2 of meer fte's. In de grote lijn zijn er geen verschillen geconstateerd. Daar waar het verschil opvallend is, hebben we een opmerking gemaakt bij het desbetreffende onderdeel van het rapport en dat met een herkenbaar icoontje langs de zijlijn aangeduid.



Leeswijzer

In hoofdstuk 1 geven we de uitkomsten van de enquête weer; dit aan de hand van de thema's uit de vragenlijst: contact, digitale dienstverlening, persoonlijke dienstverlening, gemeentelijke heffingen en regeldruk. Via het viertal open vragen hebben de ondernemers veel reacties geplaatst. De analyse van deze reacties is in hoofdstuk 2 te vinden. Conclusies hebben we in hoofdstuk 3 getrokken.

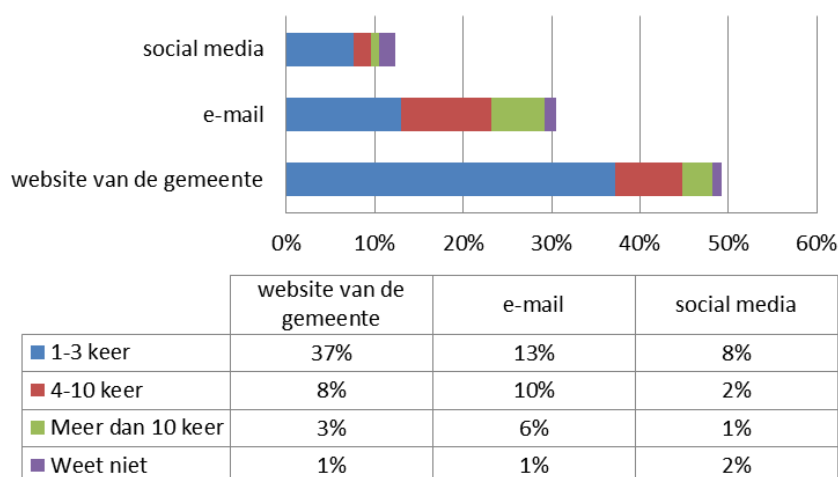
1 Oordeel over dienstverlening

1.1 Contact

Gebruik van contactkanalen en frequentie van contact

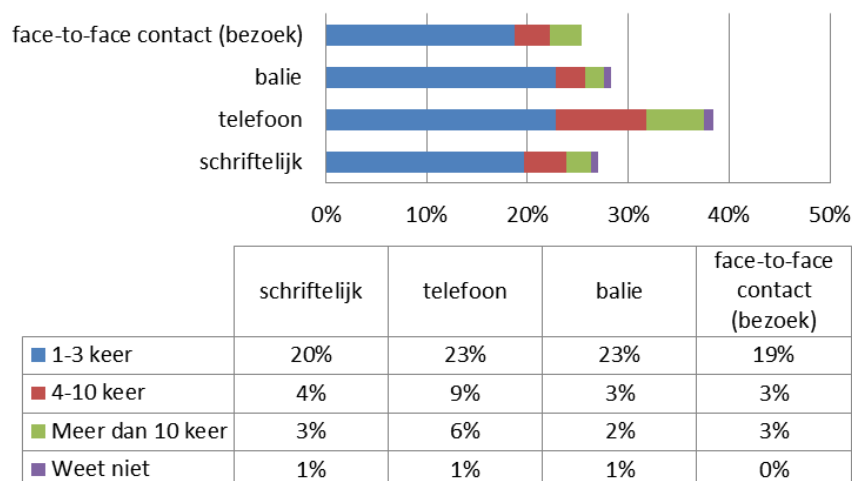
62% van de respondenten heeft één of meerdere malen digitaal of persoonlijk contact gehad met de gemeente in de afgelopen 12 maanden.

Bij *digitaal contact* wordt het meest gebruik gemaakt van de website van de gemeente. Dit geldt voor 48% van de respondenten. Bijna 30% heeft contact via de mail en slechts 11% via social media.



Grafiek 1. Frequentie digitaal contact over verschillende kanalen

Bij *persoonlijk contact* hebben respondenten het meest telefonisch contact gezocht (ruim 37%). Een kwart van de respondenten heeft gebruik gemaakt van schriftelijk contact, aan de balie of een bezoek aan de gemeente,



Grafiek 2. Frequentie persoonlijk contact over verschillende kanalen

Datum 28 mei 2015
Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

De meeste contacten vinden 1 á 3 keer plaats. Voor de ondernemingen met 2 of meer fte wordt e-mail zelfs nog vaker gebruikt (4-10 keer).



Het gebruik van de website en telefoon komt als combinatie het meest voor. Dit zijn ook de voorkeurskanalen voor communicatie voor de ondernemers. Als derde kanaal brengen de ondernemingen met 1 fte vooral een bezoek aan de balie, terwijl de ondernemingen met 2 of meer fte's kiezen voor het kanaal 'e-mail'.



Combinaties in gebruik van voorkeurskanalen

Tabel 1. Meest voorkomende combinaties (minstens 1 keer contact laatste 12 maanden)

| | | |
|---|-----------------------------|-----|
| 1 | website gemeente + telefoon | 30% |
| 2 | website gemeente + e-mail | 25% |
| 3 | e-mail + telefoon | 25% |

1.2 Digitale dienstverlening

Algemeen

De website van de gemeente heeft een specifieke pagina voor ondernemers. Onder het kopje 'Ondernemen' is de informatie onder een aantal thema's gepresenteerd:

- Zwolse economie;
- Vestigen in Zwolle;
- Aanbestedingen;
- Starters;
- Bedrijvenloket.

Binnen het thema 'Bedrijvenloket' (op "Mijn Bedrijvenloket") biedt Zwolle de mogelijkheid om in te loggen met eHerkenning. eHerkenning wordt gezien als een soort DigiD voor bedrijven.

Omdat Zwolle eHerkenning een actueel onderwerp voor de ondernemers vindt, is dit specifiek in de vragenlijst genoemd.

Zoekfunctie

Van de 75 respondenten die de zoekfunctie hebben gebruikt, hebben 10 respondenten een aanvullende toelichting gegeven waarop zij hebben gezocht:

- Vergunningen
- Bestemmingsplanwijziging
- Zzp als schipper
- Gemeente Zwolle is een klant van ons.
- gba/gblt
- klacht belasting
- evenementen vergunning
- stukken gemeenteraad

Datum 28 mei 2015
 Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

- Aanvraag ID-kaart
- Parkeervergunning

Website bezoek naar thema en periode van bezoek

Ruim 40% van de bezoekers van de Zwolse website heeft het thema 'Zwolse economie' wel eens bezocht, wat ook geldt voor het zoeken van informatie op de website via de zoekfunctie. Deze thema's scoren ook in de 'afgelopen 12 maanden' het hoogst op gebruik.

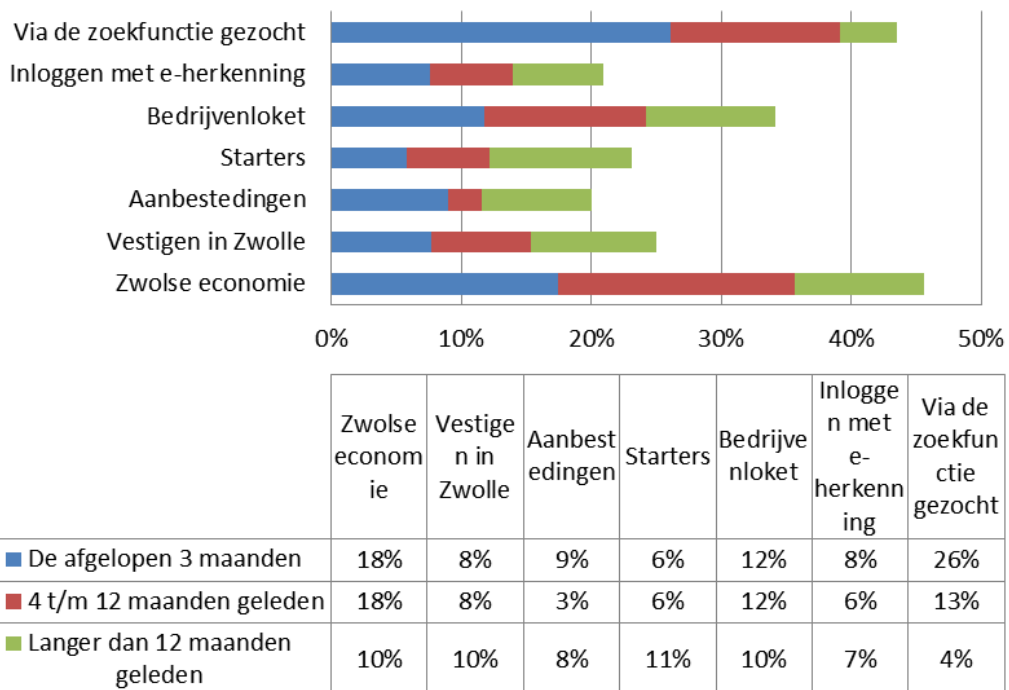
Op de derde plaats in gebruik komt het thema 'Bedrijvenloket'.

Het thema 'Aanbestedingen' is het minst door de respondenten gebruikt

Het thema 'Starters' is bijna net zo vaak bezocht in de 'afgelopen 12 maanden' als 'langer dan 12 maanden' geleden.

De frequentie waarmee de genoemde thema's van de website in 'de afgelopen 3 maanden' (nieuwe website) zijn geraadpleegd, is vergelijkbaar met die van '4 t/m 12 maanden geleden'. Het gebruik van de zoekfunctie is in de afgelopen 3 maanden verdubbeld.

Op dit moment zijn er beperkte registraties beschikbaar over feitelijk bezoek van de Zwolse website. Geconstateerd wordt dat vergelijking van de onderzoeksuitkomsten met de feitelijke registraties op dit moment niet mogelijk is.



Grafiek 3. Gebruik van digitale dienstverlening per thema en hoe recent het contact is geweest.

Datum

28 mei 2015

Ons kenmerk

Dienstverlening aan ondernemers

Voorkeurscombinaties op thema

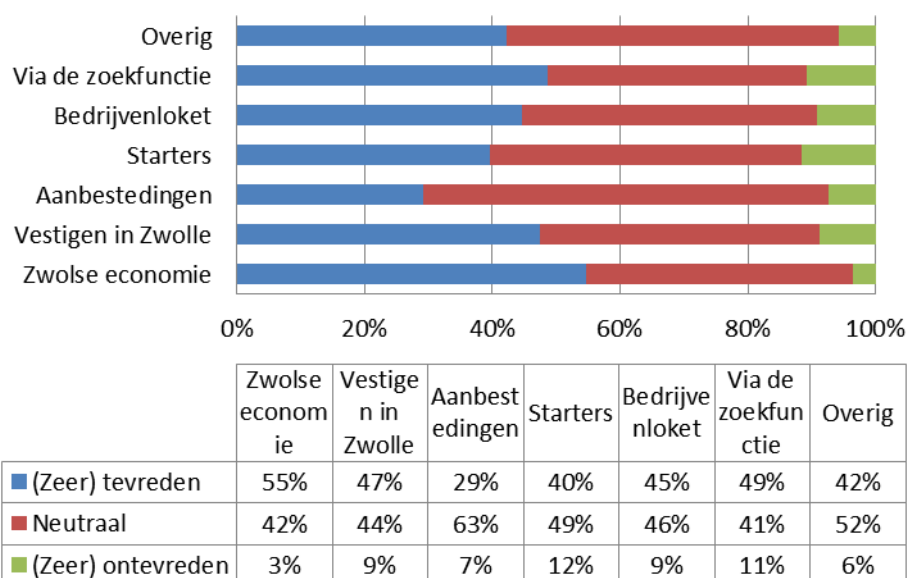
Tabel 2. Meest voorkomende combinaties (in % van ondernemers die in de laatste 12 maanden digitaal contact hebben gehad met gemeente):

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | Zwolse economie + Via de zoekfunctie gezocht | 20% |
| 2 | Bedrijvenloket + Via de zoekfunctie gezocht | 14% |
| 3 | Zwolse economie + Bedrijvenloket | 13% |

Hoe tevreden zijn de ondernemers met de digitale dienstverlening van Zwolle?

Twee derde van de respondenten hebben geen mening gegeven over de tevredenheid met de digitale dienstverlening. De hieronder gepresenteerde resultaten gelden voor een relatief klein aantal respondenten (438 respondenten).

Voor alle onderdelen op de website van de pagina 'Ondernemen' is een groot deel van de respondenten tevreden of neutraal over de dienstverlening. Onderdelen "Zwolse economie" en "Overig" springen eruit in tevredenheid van de respondenten. De meeste ontevredenheid bestaat over het onderdeel "Starters" en de zoekfunctie op de site. Het onderdeel "aanbestedingen" scoort het hoogste neutraal.



Grafiek 4. Tevredenheid over het gebruik van verschillende onderdelen op de gemeentelijke site.

Aan de hand van een aantal stellingen is de tevredenheid over het gebruik van de website gemeten. Ruim de helft van de respondenten vindt de informatie op de site nuttig en actueel. Rond de helft van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de informatie op de website makkelijk te vinden is en de afhandeling van de digitale communicatie snel verloopt.

Met de stelling "Mijn bedrijf kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten" is ongeveer een derde van de respondenten (34%) het (helemaal) eens.

Datum 28 mei 2015
 Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

Tabel 3. Tevredenheid over het gebruik van de gemeentelijke website

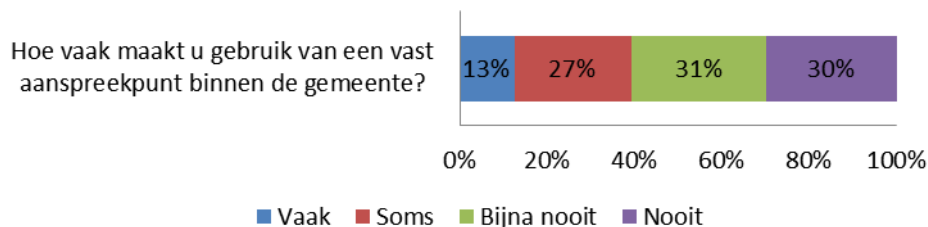
| Stelling | (Helemaal) eens | Neutraal | (Helemaal) oneens |
|--|-----------------|----------|-------------------|
| Informatie op de website is makkelijk vindbaar | 51% | 32% | 16% |
| Informatie op de website is actueel en correct | 55% | 42% | 2% |
| Informatie op de website was nuttig | 56% | 39% | 5% |
| Mijn bedrijf kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten | 34% | 50% | 16% |
| De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel | 50% | 37% | 13% |

1.3 Persoonlijke dienstverlening

Accountmanagement

Eén derde van de respondenten maakt nooit gebruik van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente en nog eens één derde bijna nooit.

Ondernemers met 2 of meer fte's maken vaker gebruik van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente (80%) dan ondernemers tot 1 fte (60%).



Grafiek 5. Frequentie van gebruik van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente.

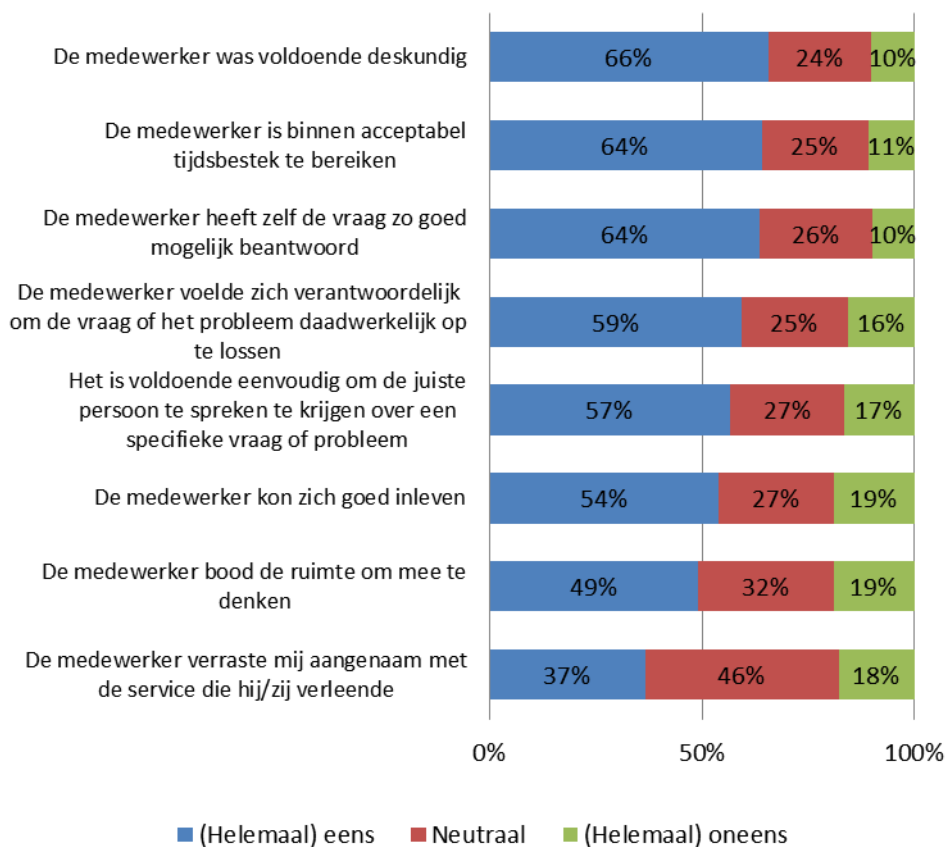
Tevredenheid over persoonlijk contact

De respondenten die wel eens persoonlijk contact hebben gehad, zijn het meest tevreden over de deskundigheid (66%) en bereikbaarheid (64%) van de medewerkers en dat de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord (64%). Meer dan de helft vindt dat ze makkelijk de juiste persoon te pakken krijgen en is tevreden over de dienstverlening. .

Bijna een vijfde van de respondenten (19%) is het (helemaal) oneens met de stellingen dat de medewerkers zich goed kunnen inleven en ruimte bieden om mee te denken. .

Ondernemers tot 1 fte hebben vaker 'geen mening' (percentage ligt rond 30%) over de voorgelegde stellingen over persoonlijke dienstverlening dan ondernemers met 2 of meer fte's (20%).





Grafiek 6 Beoordeling stellingen over persoonlijk contact.

De **professionaliteit** van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers wordt **gemiddeld** met een **6,9** beoordeeld.

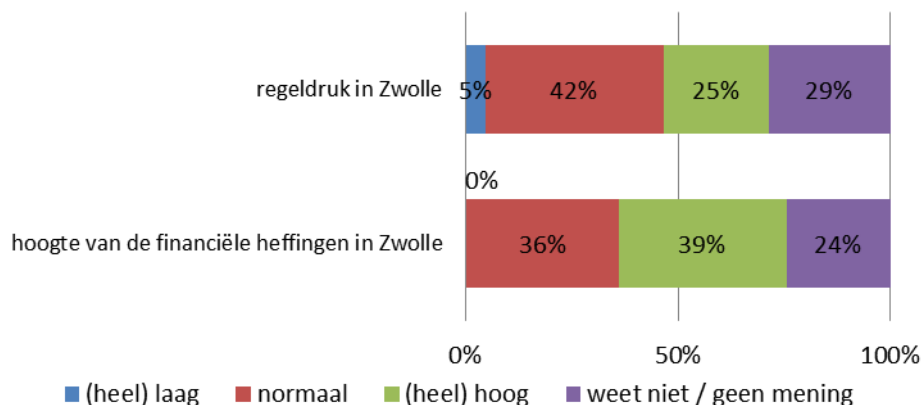
1.4 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Ruim 40% van de respondenten ervaart de regeldruk in Zwolle als normaal (grafiek 7). Bijna één derde van de respondenten heeft er geen mening over.

Over de financiële heffingen is het beeld minder onderscheidend (grafiek 7). Bijna evenveel respondenten ervaren de hoogte van de heffingen als normaal (36%) of (heel) hoog (39%). Een kwart van de respondenten heeft er geen mening over.

Bijna de helft van de respondenten heeft geen mening over hoe de gemeente de regels handhaaft (46%) en inspanning levert om de regeldruk te verminderen (47%).

Respondenten die wel een oordeel hebben gegeven, beoordelen de *inspanning* van de gemeente *om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen* **gemiddeld** met een **5,9**.



Grafiek 7. Ervaren regeldruk binnen de gemeente Zwolle.

Aan de ondernemers zijn 14 aspecten voorgelegd, waarvan zij er maximaal drie konden aanvinken waarop zij ruimte voor verbetering zien. Twee aspecten van de gemeentelijke heffingen, regels en procedures scoren het hoogst:

- regelgeving parkeren (27%);
- bestemmingsplannen (21%).

In de aanvullende toelichting worden twee onderwerpen meerdere malen genoemd: parkeermogelijkheden en parkeerkosten, en handhaving van de regelgeving. In [bijlage 3](#) hebben we de gekregen toelichtingen opgenomen.

Opvallend bij de ondernemingen met 2 of meer fte's is dat 'hoogte lokale financiële heffingen' (26% versus 16%) en 'regelgeving parkeren' (34% versus 21%) relatief vaker worden genoemd dan bij ondernemingen tot 1 fte.



Waardering totale dienstverlening van Zwolle

De **totale dienstverlening** van Zwolle aan de ondernemers wordt **gemiddeld** met een **6,7** beoordeeld.

2 Suggesties van de ondernemers

In de vragenlijst hebben we bij elk vragenblok een open vraag gesteld. Daarmee hebben we ondernemers de gelegenheid gegeven om hun suggesties te doen:

- ✓ voor het verbeteren van de website en digitale dienstverlening (vraag 5);
- ✓ voor het verbeteren van de persoonlijke dienstverlening (vraag 9);
- ✓ over de ervaren belemmeringen in het ondernemen in Zwolle (vraag 15)
- ✓ in het algemeen (na vraag 18).

Ondernemers hebben goed gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De open vraag naar belemmeringen heeft de hoogste respons opgeleverd (90 reacties). Opvallend is dat de gegeven antwoorden en suggesties op alle vier de plekken niet direct met het gevraagde onderwerp te maken hebben. Daarom hebben we gekozen om de opmerkingen in de breedte te analyseren.

Bij het onderdeel “gemeentelijke heffingen en regeldruk” was er ook de mogelijkheid voor een aanvullende toelichting. Deze antwoorden zijn hierin niet meegenomen (afzonderlijk geanalyseerd en weergegeven).

Analyse van de antwoorden (in totaal bijna 170 relevante opmerkingen) leverde suggesties rondom een achttal thema's op. Voor de analyse zijn sommige reacties uit elkaar getrokken omdat het steeds om een ander onderwerp ging:

1. Complimenten

We hebben 28 opmerkingen onder dit thema geplaatst. De ondernemers hebben complimenten gegeven dat Zwolle “goed bezig” is en “slagvaardig en snel” acteert, dat telefonisch contact “snel en netjes” verloopt en dat er goed ondernemingsklimaat heerst. De gemeente kreeg een paar keer zelfs een aangemoedigd om “zo door te gaan”. Door sommige ondernemers worden er geen belemmeringen in het ondernemen ervaren.

2. Gemeentelijke website

Dit thema is relatief klein (5 opmerkingen). Er is genoemd dat “de website onoverzichtelijk” is en de “zoekfunctie is ingewikkeld”. Het inloggen met eHerkenning wordt als een tijdrovend proces ervaren vanwege de tijd die nodig is voor het aanvragen van inlogcodes.

3. Communicatie

Ondernemers merken meerdere malen op dat er geen antwoorden op de vragen, e-mails komen en dat het antwoord lang op zich kan laten wachten. Terugbel toezeggingen worden soms niet nagekomen. Er wordt vaak en “soms heel snel” naar het digitaal loket doorverwezen. Ook is aandacht gevraagd voor de terugkoppeling, bijvoorbeeld over afhandeling van de klachten meldingen.

Er is twee keer opgemerkt dat communicatie als onvoldoende wordt ervaren; het gaat over de werkzaamheden “voor de deur” en verschillende evenementen, wat de bereikbaarheid van de winkels belemmert. Op deze manier worden ondernemers voor een voldongen feit gezet.

Een aantal keer is de suggestie gegeven om aandacht te besteden aan de houding van de gemeente naar buiten toe, “niet eenzijdig, maar ondernemers en groepen burgers meenemen in dit veranderproces van dienstverlening”.

4. Inkoop

Rondom dit thema gaan de opmerkingen over “te hoge eisen bij aanbestedingen” en “geen reële kansen” om mee te doen. Als voorbeelden worden genoemd de keuze voor “dezelfde partijen” en geen aandacht voor zzp'ers/ kleine ondernemers.

5. Regelgeving

Er wordt gevraagd om meer duidelijkheid te verschaffen, communiceren, over de geldende regelgeving, bijvoorbeeld, rondom reclame uitingen en aanvraag van de vergunningen. Ook wordt de gemeente opgeroepen om betere handhaving van de regels te doen. Een paar keer wordt de regeldruk genoemd en de “starheid” van de gemeente hierin, in plaats van meedenken.

Door hoge prijzen in de binnenstad “is het niet haalbaar om je als kleintje met unieke (Zwolse identiteit) te vestigen”.

6. Parkeren

We hebben 12 opmerkingen ingedeeld onder dit thema. Ondernemers vragen aandacht voor parkeer- en aanleverbeleid, parkeeroverlast en de parkeerkosten.

7. Dienstverlening

Dit is de meeste omvattende categorie met 56 opmerkingen. Deze zijn uiteenlopend maar hebben betrekking op een aantal subcategorieën.

Ondernemers merken op dat er weinig en niet-proactief wordt gecommuniceerd. Als suggesties worden acties genoemd zoals: adviseren/ vooruit en mee denken, terugkoppelen acties n.a.v. een melding, zoeken naar vernieuwing. Voor een ondernemer, vooral een kleine, is het niet altijd duidelijk “wat de gemeente voor een ondernemer kan betekenen” of bij welke (vaste) persoon hij terecht kan.

De medewerkers van de gemeente worden opgeroepen om meer mee te denken in plaats van uitleggen van de regels, meer inleven in de ondernemer en in wat het ondernemen betekent. Meer aandacht voor kleinere ondernemers en MKB wordt vaak genoemd, ook in persoonlijke contacten. Vanuit meerdere opmerkingen blijkt dat de ondernemers zoeken naar een netwerk-facilitering vanuit de gemeente; een soort platform om andere ondernemers te ontmoeten, voorlichting te kunnen ontvangen en voor belangenbehartiging.

Een aantal opmerkingen gaat over integraliteit van de dienstverlening: werken vanuit 1 loket, kortere verbindingen, verwijzingen en meedenken vanuit de vraag van de ondernemer en niet vanuit de eigen (afdeling)verantwoordelijkheid.

Datum 28 mei 2015
Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

Over de vergunningen wordt opgemerkt dat de aanvraag te ingewikkeld is en vaak te lang duurt.

8. Overig:

Hieronder hebben we 24 opmerkingen geplaatst die niet in één van de hierboven genoemde categorieën in te delen zijn. Vaak zijn dat concrete suggesties tot verbeteringen of een uiting van ontevredenheid. Deze opmerkingen zijn bij de opdrachtgever belegd die de nodige acties gaat ondernemen.

Datum 28 mei 2015
Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

3 Conclusies

In het algemeen zijn de respondent-ondernemers redelijk tevreden over de dienstverlening van Zwolle. Gemiddeld waarderen ze de dienstverlening van Zwolle met 6,7.

Het überhaupt (inhoudelijk) reageren en de snelheid van de reacties verdienen nog aandacht, dit geldt zowel voor de mails als voor terugbelacties.

Het zoeken naar de informatie op de website en contact via de mail of via de telefoon is een gebruikelijke manier van communicatie onder de ondernemers.

Er is algemene tevredenheid over de gemeentelijke website. Suggesties naar verbeteringen hebben betrekking op de zoekfunctie op de site en het inlogproces met eHerkenning.

Er wordt weinig gebruik gemaakt van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente. Meeste gebruikers zijn grotere ondernemingen. Ondernemers die contact via het aanspreekpunt hebben gehad, zijn tevreden daarover.

De kleinere ondernemers weten vaak niet waarvoor zij bij de gemeente moeten/ kunnen zijn en niet bij welke persoon. De suggestie wordt gedaan om hierin meer duidelijkheid te verschaffen. Ook wordt meer aandacht gevraagd voor de persoonlijke contacten met het MKB.

'Gemeentelijke heffingen en regeldruk' is een onderdeel waarbij de ondernemer het moeilijk vond om een oordeel te geven. Wel zijn er suggesties gedaan rondom dit thema; parkeren en handhaving van de regels springen daarbij in het oog.

De ondernemers zijn bereid om met Zwolle mee te denken en ideeën aan te dragen. De uitdaging voor de gemeente ligt in de ondernemers goed hierbij te betrekken (er is verschil in cultuur en belangen) en de (verbeter-)ideeën te verzamelen.

Interessant is om na te denken over de faciliterende rol van de gemeente in de netwerkvorming tussen de ondernemers. In de suggesties is geopperd een simpel en actueel platform te vormen om andere ondernemers te kunnen ontmoeten, voorlichting te kunnen ontvangen en om belangenbehartiging van de groepen ondernemers te kunnen doen.

Datum 28 mei 2015
 Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

Bijlage 1. Vragenlijst “Dienstverlening aan ondernemers”

CONTACT

1. Op welke wijze en met welke frequentie heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

| | | 0 keer | 1-3 keer | 4-10 keer | Meer dan 10 keer | Weet niet |
|------------------------------|-------------------------------|--------|----------|-----------|------------------|-----------|
| Digitale dienstverlening | Website van de gemeente | | | | | |
| | E-mail | | | | | |
| | Sociaal media | | | | | |
| Persoonlijke dienstverlening | Schriftelijk | | | | | |
| | Telefoon | | | | | |
| | Balie | | | | | |
| | Face-to-face contact (bezoek) | | | | | |

DIGITALE DIENSTVERLENING

Gemeente Zwolle gebruikt haar website naast het delen van algemene informatie ook als toegang tot de digitale dienstverlening. Speciaal voor ondernemers hebben wij informatie en digitale producten onder een knop “Ondernemen” verzameld. Hier vindt u informatie over: Zwolse economie, Vestigen in Zwolle, Aanbestedingen, Starters en Bedrijvenloket. Zo vindt u informatie, bijvoorbeeld, over de evenementenvergunningen en kunt u desbetreffende vergunning digitaal aanvragen.

2. Wanneer hebt u gebruik gemaakt van digitale dienstverlening van de gemeente?

| | de afgelopen 3 maanden | 4 tot en met 12 maanden geleden | langer dan 12 maanden geleden | n.v.t. |
|--|------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--------|
| Zwolse economie | | | | |
| Vestigen in Zwolle | | | | |
| Aanbestedingen | | | | |
| Starters | | | | |
| Bedrijvenloket | | | | |
| Inloggen met e-herkenning | | | | |
| Via de zoekfunctie, gezocht naar _____ | | | | |
| Overige, namelijk _____ | | | | |

Datum

28 mei 2015

Ons kenmerk

Dienstverlening aan ondernemers

3. In hoeverre bent u tevreden over digitale dienstverlening van de gemeente

| | Zeervrededen | Tevreden | Neutraal | On-tevreden | Zeervrededen | N.v.t./geen mening |
|--------------------|--------------|----------|----------|-------------|--------------|--------------------|
| Zwols economie | | | | | | |
| Vestigen in Zwolle | | | | | | |
| Aanbestedingen | | | | | | |
| Starters | | | | | | |
| Bedrijvenloket | | | | | | |
| Via de zoekfunctie | | | | | | |
| Overig | | | | | | |

4. In hoeverre onderschrijft u de volgende stellingen

| | Helemaal eens | Eens | Neutraal | Oneens | Helemaal oneens | n.v.t./weet niet |
|--|---------------|------|----------|--------|-----------------|------------------|
| Informatie op de website is makkelijk vindbaar | | | | | | |
| Informatie op de website is actueel en correct | | | | | | |
| Informatie op de website was nuttig | | | | | | |
| Mijn bedrijf kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten | | | | | | |
| De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel | | | | | | |

5. Als u suggesties heeft voor het verbeteren van de website en digitale dienstverlening van de gemeente, wilt u die hier vermelden?

PERSOONLIJKE DIENSTVERLENING

De volgende vragen gaan over de persoonlijke dienstverlening van de gemeente. In het geval van meerdere aanleidingen voor het persoonlijk contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meest recente aanleiding.

6. Hoe vaak maakt u gebruik van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente?

- Vaak
- Soms
- Bijna nooit
- Nooit

Datum

28 mei 2015

Ons kenmerk

Dienstverlening aan ondernemers

7. In hoeverre onderschrijft u de volgende stellingen

| | Helemaal eens | Eens | Neutraal | Oneens | Helemaal oneens | n.v.t./ weet niet |
|---|---------------|------|----------|--------|-----------------|-------------------|
| Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem | | | | | | |
| De medewerker is binnen acceptabele tijdsbestek is te bereiken | | | | | | |
| De medewerker voelde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen | | | | | | |
| De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord | | | | | | |
| De medewerker was voldoende deskundig | | | | | | |
| De medewerker kon zich goed inleven | | | | | | |
| De medewerker bood de ruimte om mee te denken | | | | | | |
| De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende | | | | | | |

8. Hoe waardeert u de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | Weet niet/ geen mening |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------|---------------------------|
| zeer ontevreden | | | | | | | | | | | zeer tevreden | |

9. Als u suggesties heeft voor het verbeteren van de persoonlijke dienstverlening van de gemeente, wilt u die hier vermelden?

GEMEENTELIJKE HEFFINGEN EN REGELDRUK

In dit onderdeel willen wij u een aantal vragen stellen over de *gemeentelijke* heffingen en regeldruk.

Datum 28 mei 2015
 Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

10. Hoe ervaart u de hoogte van de financiële heffingen in Zwolle?

Het gaat hier uitsluitend om gemeentelijke heffingen.

- Heel hoog
- Hoog
- normaal
- laag
- heel laag
- geen mening

11. Hoe ervaart u de regeldruk in Zwolle

Regeldruk bestaat uit alle vormen van regels en kosten die u als ondernemer ondervindt in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

- Heel hoog
- Hoog
- normaal
- laag
- heel laag
- geen mening

12. In hoeverre handhaaft de gemeente – in het algemeen – gemeentelijke regels?

- Onvoldoende
- Matig
- goed
- Weet niet/ geen mening

13. Hoe waardeert u de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen?

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|---------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | Weet niet/ geen mening |
| zeer slecht | | | | | | | | | | | zeer goed | |

14. Op welke aspecten van de gemeentelijke heffingen, regels en procedures ziet u met name de ruimte voor verbetering?

(meerdere antwoorden mogelijk met een maximum van 3)

- Voortdurend wijzigen regels
- Correct en consistent toepassen van regels
- Afstemming binnen gemeentelijke organisatie
- Eisen aan bouw regelgeving
- Bestemmingsplan(nen)
- Hoogte lokale financiële heffingen
- Hoogte administratieve lasten
- Regelgeving parkeren
- Millieueisen
- Eisen bevoorrading
- Dienstverlening gemeente

Datum

28 mei 2015

Ons kenmerk

Dienstverlening aan ondernemers

- Eisen van toezichthouders en inspecties
- Hoeveelheid inspectiebezoeken
- Tegenstrijdige informatie of communicatie
- Anders, namelijk _____

Wilt u dit nader toelichten?

TOTAAL BEELD

15. Welke belemmeringen om te ondernemen ervaart u in Zwolle?

16. Wilt u de totale dienstverlening van de gemeente Zwolle beoordelen met een cijfer?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | Weet niet/ geen mening |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------|---------------------------|
| zeer ontevreden | | | | | | | | | | | zeer tevreden | |

BEDRIJFSGEGEVENS

17. Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijf op dit moment (in fte, inclusief uzelf)?

- 1, of minder
- 2-9
- 10-49
- 50-99
- 100-199
- 200 of meer

18. Hoeveel jaar is uw bedrijf gevestigd in deze gemeente?

- Kortere dan 1 jaar
- 1 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 10 tot 15 jaar
- 15 jaar of langer
- N.v.t. / Weet niet

Heeft u nog opmerkingen of suggesties aan de gemeente? Wilt u die dan hier vermelden?

TOT SLOT

We willen ondernemers meer betrekken bij het ontwikkelen van het beleid en het verbeteren van onze dienstverlening. Via verschillende overleggen die wij met ondernemers in de stad hebben, krijgen we al veel informatie. Maar we willen u ook graag gericht om uw mening vragen over actuele onderwerpen die voor u belangrijk (kunnen) zijn. Met het digitale panel kunnen we de vinger aan de pols houden, eventuele knelpunten signaleren en van u horen wat er leeft bij ondernemers in de stad. Uitkomsten van de onderzoeken via het Ondernemerspanel koppelen wij terug aan de leden van het panel. Op deze manier bent u vroegtijdig betrokken bij de nieuwe ontwikkelingen en aanpassingen in het beleid in onze stad.

Datum 28 mei 2015
Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

19. Wilt u lid worden van het Zwols Ondernemerspanel?

- Ja

Wat is uw e-mail adres?

Uw e-mail adres wordt uitsluitend gebruikt voor de uitnodiging voor deelname aan het Ondernemerspanel

- nee

Wij willen u bedanken voor uw medewerking!

Datum 28 mei 2015
 Ons kenmerk Dienstverlening aan ondernemers

Bijlage 2. Respons en achtergrondkenmerken

Tabel 4. Vergelijking respons met inschrijvingen ondernemers in Zwolle op aantal fulltimers

| Aantal fulltimers | Aantal respondenten | Totaal aantal registraties KvK | % respondenten | % registraties KvK |
|-------------------|---------------------|--------------------------------|----------------|--------------------|
| 0 | 39 | 1.389 | 12 | 18 |
| 1 | 175 | 4.294 | 56 | 55 |
| 2-5 | 63 | 1.460 | 20 | 19 |
| 6-10 | 18 | 282 | 6 | 4 |
| 11+ | 20 | 386 | 6 | 5 |
| | 315 | 7.811 | 100 | 100 |

Tabel 5. Vergelijking respons met inschrijvingen ondernemers in Zwolle op branche

| Branche | Aantal respondenten | Totaal aantal registraties KvK | % respondenten | % registraties KvK |
|--|---------------------|--------------------------------|----------------|--------------------|
| A Landbouw, bosbouw en visserij | 7 | 134 | 2 | 2 |
| C Industrie | 13 | 297 | 4 | 4 |
| E Winning en distributie van water; afval- en afvalwaterbeheer en sanering | 0 | 12 | 0 | 0 |
| F Bouwnijverheid | 15 | 514 | 5 | 7 |
| G Groot- en detailhandel; reparatie van auto's | 49 | 1.588 | 16 | 20 |
| H Vervoer en opslag | 7 | 199 | 2 | 3 |
| I Logies-, maaltijd- en drankverstrekking | 15 | 303 | 5 | 4 |
| J Informatie en communicatie | 31 | 676 | 10 | 9 |
| K Financiële instellingen | 30 | 759 | 10 | 10 |
| L Verhuur van en handel in onroerend goed | 8 | 150 | 3 | 2 |
| M Advisering, onderzoek en overige specialistische zakelijke dienstverlening | 113 | 2.284 | 36 | 29 |
| N Verhuur van roerende goederen en overige zakelijke dienstverlening | 16 | 409 | 5 | 5 |
| R Cultuur, sport en recreatie | 0 | 4 | 0 | 0 |
| S Overige dienstverlening | 11 | 482 | 3 | 6 |
| Totaal | 315 | 7.811 | 100 | 100 |

Bijlage 3. Open antwoorden over aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures

In vraag 14 hebben we ondernemers gevraagd om de aspecten van de gemeentelijke heffingen, regels en procedures te benoemen waarop ruimte voor verbeteringen is. Bij deze vraag was er mogelijkheid voor aanvullende toelichting gegeven. Hieronder worden 'open antwoorden' van ondernemers op deze vraag weergegeven.

- (vernieuwde)Website gemeente is hopeloos
- Bestuurders en ambtenaren zijn geen ondernemers, en daar zit nu juist het probleem.
- Bouw windturbines mogelijk maken op industrieterrein en daarbuiten binnen de van toepassing zijnde milieuwetgeving.
- Centrum moeilijk te bereiken en parkeren duur
- het correcte toezicht houden op het parkeerbeleid van fietsers zou een hele verbetering zijn. Het toezicht op het naleven van reclame uitingen etc is nl. we heel consequent en streng
- Mensen worden de stad uitgejaagd door de hoogte van de parkeergelden. Of komen daardoor al helemaal niet. Daardoor is er ook buiten de ring waar parkeergeld betaald moet worden overlast door overal geparkeerde auto's. Winkeliers hebben het al moeilijk in deze tijden en dat word alleen maar moeilijker gemaakt hierdoor. Dus zorg voor een zeer goede P+R of veel lagere parkeergelden. Ter vergelijking, in een wereldstad als Berlijn betaal je voor een dag € 4,50 terwijl je dat hier in iets meer dan een uur kwijt bent.
- Parkeerbeleid deugt niet. Er is te weinig parkeerruimte in de stad en op kantoorparken. Buiten dat zijn de parkeertarieven idioot hoog. Een middag (van 13.30 tot 17.30 uur) op het Noordereiland voor het Regio Zwolle congres kostte meer dan €10. Belachelijk.
- parkeergelegenheden bij werk in Binnenstad zijn voor verbetering vatbaar
- Parkeren voor winkeliers is niet goed geregeld de gemeente staat niet open om mee te denken voor een oplossing hiervoor. De bevoorrading gaat er lastig als er niet geparkeerd mag worden bij de winkel. Alle heffingen zijn gestegen waardoor in deze slechte tijd van de economie alle kosten zelfs zijn gestegen.
- Dan kan ik beter een boek gaan schrijven. Per ambtenaar kan het antwoord verschillend zijn. Regelgeving is een aspect het handhaven is een ander aspect. Wat je ziet in de hele Zwolse samenleving is dat er enorm gekeken wordt op handhaving op het detail niveau (dit lees je ook met enige regelmaat in de krant) en dat de handhaving op grote issues nauwelijks gedaan wordt, met als een van de argumenten: werkgelegenheid. Maar dat si niet waar het gaat om handhaving: dat doe je ongeacht belang, persoon en persoonlijke voorkeur van de handhaver.
- Zwolle is zeer inconsistent en handhaaft helemaal niets! Dienstverlening aan bedrijven bestaat niet in Zwolle! Inspectiebezoeken heb ik in 30 jaar nog nooit gezien !
- De ervaring leert dat de regelgeving betreffende detailhandelsbestemming volledig aan de laars wordt gelapt door bedrijven. Zo verkopen groothandels veel producten aan particulieren op het industrie gebied. Bij voorbeeld de Fabriekswinkel op de marslanden. Zo stikt het van de horeca op de th. a kempisstraat op detailhandels bestemming etc. Voor de eerlijke ondernemer die zich aan de regelgeving houdt betekent dit dat deze aan het kortste eind trekt. Ook heb ik ervaring dat wij een asbestinventarisatie moesten aanleveren voor een vergunning waarbij volgens ons bestek van 1987 duidelijk geen asbest is gebruikt. Hiervoor heeft de bouwondernemer getekend. Zo wordt de procedure verlengd en worden er kosten gemaakt die ongunstig zijn voor het ondernemersklimaat.
- de bepalingen voor aanpassingen aan panden zijn belachelijk scherp in verhouding tot de rest van Nederland. Daarnaast is het parkeerbeleid in Zwolle niet bevorderend voor een bezoek aan Zwolle.
- De manier van bekend maken van bestemmingsplannen is redelijk onbekend.
- de milieueisen mogen wel wat strenger. We hebben een waardevol gebied, waar we zuinig mee om moeten springen.

Datum

28 mei 2015

Ons kenmerk

Dienstverlening aan ondernemers

- die hopeloze verkeerssluis aan de Ruimzichtweg
- er is weinig tot geen begrip voor ondernemingen die specifieke risico's lopen m.b.t. berovingen en veiligheid personeel.
- Erg plezierig dat gemeente meedenkt over termijn waarop ID-kaart verloopt. Misschien moet je dat voor alle relevante zaken doen zoals rijbewijs e.d.
- Het is niet alleen de gemeente die met allerlei regels komen ook de belastingdienst en sociale zekerheidswetgeving maken het leven van een ondernemer uitermate complex.
- Het tijdig legen/ laten legen van vuilnisbakken/stortplaatsen in de binnenstad (misschien is vaker ledigen een optie?) wanneer containers vol zitten zien we vaak dat vuilnis er naast gedumpt wordt. Dit is verboden en bekend dat het niet mag. Maar als (met name de papier/karton) containers vol zitten, waar laten we het afval dan? De hoogte van heffingen hoef ik in deze economische tijden niet verder toe te lichten lijkt me. Parkeren wordt steeds lastiger. Met name in de binnenstad. Zeker voor mensen die van buiten Zwolle komen. op de drukke dagen maar ook op 'normale' dagen zien we de parkeerplaatsen vaak vol. Wildparkeren aan de straat/op de stoep gebeurt steeds vaker. Bereikbaarheid is voor winkeliers/ondernemers van groot belang. Zeker nu Zwolle steeds meer op de kaart komt de staan met prachtige locaties als de fundatie, Waanders etc
- Hoogte financiële heffing is hoog. Ook qua parkeergelden en parkeermogelijkheden in de binnenstad. Slecht onderhoud aan straten en wegen (Commissarislaan) . Stoeptegels zijn afgelopen jaren meerdere malen verwijderd ivm aanleg glasvezel. Totale bestrating is een keer integraal vervangen (door aannemer) om vervolgens her en der door glasvezelexploitant /aannemer wederom opengebrouwen te worden en zeer slecht terug gelegd. Asfalt op C laan is door intensief gebruik op vele plaatsen versleten . Toegang / inrit tot von Piekartzmarke is een verzameling losse klinkers waarbij aansluiting tot C laan een keer improvisatorisch is gerepareerd. Er wordt veel te hard gereden op C laan (30 km) (snelheden soms wel tot 50 /60 /70 km uur) . Geen of slecht getimed onderhoud, weinig inspecties naar de status quo , weinig handhaving. Afgemeten t.ov de hoogte van gemeentelijke heffingen een slechte prijs / kwaliteit verhouding Dit kan veel beter en effectiever.
- ik hou mijn hart vast in 2015 van de taakoverheveling van rijk naar gemeente
- Ik zie vaak allerlei traditionele bedrijven zoals winkels (financiële) hulp krijgen. Terwijl er bijvoorbeeld voor een tech company, die zeker ook hulp kunnen gebruiken, geen mogelijkheden zijn.
- Kijk eens naar de BOA's. De kranten staan er vol van. De gemeente probeert deze discussie overigens uit het nieuws te houden.
- M.n. verkeerssituaties, waarbij veel te laat wordt aangegeven dat bepaalde wegen zijn afgesloten, en er op een chaotische wijze getracht wordt onduidelijke borden te plaatsen [Turfmarkt/Schoenkuipenbrug]
- Meer berichtgeving hierover
- Neem vaker persoonlijk contact op (eerste 3 jaar) met álle soorten starters, en vraag hen of ze nog hulp of advies nodig hebben om te groeien binnen Zwolle, of op financieel gebied of personeelszaken (aannemen van lokale arbeidsongeschikten etc.).Sta starters de eerste 3 jaar meer persoonlijk bij en adviseer ze daarbij op maat.
- Onduidelijke regelgeving mbt drinkwatergebied Engelse werk
- Regels zijn een noodzakelijk kwaad, maar het wijzigen van regels niet. Het aanpassen van software is een kostbare zaak en de overhead die dat geeft wordt onderschat. Dit is niet iets specifiek voor Zwolle, maar voor de gehele overheid (Belastingdienst).
- Selectief de ene wel de ander niet.
- Voornamelijk t.a.v. WOZ waarde bepaling, valt die belachelijk hoog uit, ten opzichte van wat de werkelijke marktwaardes zijn
- wijk handhaving van fout geparkeerde auto,s caravans en aan bomen vast gemaakte aanhangers