

FACTSHEET

Onderzoek 'Ondernemers Dienstverlening Verbetertraject'

INHOUD FACTSHEET

Samenvatting

1. Inleiding
2. Ondernemers
3. Associatie met dienstverlening gemeente Rotterdam
4. Gebruik van contactkanalen
 - 4.1 Welke contactkanalen
 - 4.2 Redenen van contact opnemen
5. Ervaring met de contactkanalen
6. Verbeteringen in de dienstverlening
7. Op korte termijn aanpakken
8. Conclusies
9. Aanbevelingen

Samenvatting

In september 2020 zijn twaalf Rotterdamse ondernemers vanuit hele diverse ondernemingen bevestigd over hun ervaringen met de dienstverlening van de gemeente Rotterdam aan de hand van interviews.

Uit deze gesprekken is gebleken dat veel ondernemers weinig gebruik maken van de geijkte contactkanalen. Veelal maken ze gebruik van hun bestaande, persoonlijke contacten of vinden ze hun weg via www.rotterdam.nl. De meest genoemde reden om contact op te nemen is vergunningen. Maar ook de

steunmaatregelen vanwege corona zijn een aantal keer genoemd. De ervaringen met de dienstverlening zijn zeer wisselend te noemen. De meeste ondernemers zijn in grote lijnen wel tevreden voor de dienstverlening vanuit de gemeente. Vaak is er ook begrip voor de schaalgrootte van waaruit de gemeentelijke dienstverlening plaatsvindt. Maar dit totale oordeel is gestoeld op hele wisselende ervaringen. De ervaringen worden veelal positiever zodra er meer persoonlijke contact is met verschillende afdelingen van de gemeente. Ten aanzien van de dienstverlening zijn er veel verbeteringen genoemd door ondernemers. Lang niet alle verbeterpunten hebben te maken met de contactkanalen. Vaak gaat het ook om verbeterpunten op een hoger abstractieniveau, zoals beter samenwerkende diensten of een andere houding vanuit de gemeente. Voor het contactkanaal zijn de meeste verbeterpunten benoemd.

Wanneer het gaat om korte termijn verbeteringen dan lijkt er het meeste behoefte te zijn aan een soepelere houding vanuit de gemeente. Een dergelijke houding heeft de gemeente laten zien tijdens de afgelopen coronaperiode en deze is goed bevallen.



1. Inleiding

Goed Geregeld Rotterdam richt zich de komende tijd op verbetering van de dienstverlening aan Rotterdamse ondernemers. Hierbij gaat het om het beter inrichten en inzetten van de contactkanalen die ondernemers gebruiken. De aanleiding is 'Rotterdam Sterker Door': de grootstedelijke aanpak die stad, haven en regio erbovenop helpt en ervoor zorgt dat Rotterdam sterker uit de crisis komt. De Rotterdamse ondernemers zijn belangrijke actoren. Zij zijn de spil van de economie en moeten de gemeente nu meer dan ooit wél kunnen vinden en rekenen op goede dienstverlening om deze crisis het hoofd te kunnen bieden.

Om zicht te krijgen op de ervaringen van ondernemers heeft de gemeente onderzoek uitgezet onder Rotterdamse ondernemers. Een grote groep ondernemers wordt aan de hand van een online enquête bevraagd door Bureau Blauw. Een ander onderdeel van het onderzoek is een kwalitatief onderzoek met ondernemers om te komen tot concrete verbeteringen die direct kunnen worden doorgevoerd. Het aanvankelijke idee was om drie focusgroepen te organiseren met een gemêleerde groep ondernemers. Maar vanwege de coronamaatregelen moesten deze focusgroepen worden omgezet naar online focusgroepen. Daar bleek in de avonduren vanuit ondernemers weinig animo voor te zijn. Besloten is om na één online focusgroep in gesprek te gaan met ondernemers door middel van 1-op-1 interviews. In totaal zijn acht ondernemers 1-op-1 bevraagd en vier ondernemers in een focusgroep.

Het **doel** van het project 'continu verbeteren van Ondernemersdienstverlening' is om ondernemers beter te helpen naar een antwoord op hun vraag. De **vragen** die in dit onderzoek moeten worden beantwoord zijn:

- Welke kanalen zijn er voor ondernemers en welke gebruiken zij?
- Wat zijn de ervaringen van ondernemers?
- Wat kan er worden verbeterd/veranderd? .

Daarbij is gekeken naar welke verbeteringen al op korte termijn ingevoerd kunnen worden.

In deze factsheet wordt achtereenvolgens ingegaan op de onderzoeksgroep, de associatie die zij hebben met de dienstverlening, de contactkanalen die zij gebruiken, hun ervaringen met die contactkanalen en de verbeteringen ten aanzien van de dienstverlening. Bij de conclusies zijn de onderzoeksvragen beantwoord en daarnaast is er een paar aanbevelingen geformuleerd.

2. Ondernemers

In het onderzoek is een wisselende groep ondernemers bevraagd.

voorzitter BIZ Hillegersberg
 eigenaar Indiaas restaurant
 eigenaar Gay and dragcafé
 directeur Rotterdam Business Events
 parkmanager BIZ
 oprichter Rotterdamse salon
 facilitator processen zorg en welzijn
 eigenaar bedrijfsverzamelgebouw
 eigenaar Drankenboutique
 directeur Talentfabiek 010
 eigenaar Poms

3. Associatie met dienstverlening gemeente Rotterdam

Aan alle ondernemers is gevraagd welke associatie zij hebben met de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Daaruit komt het volgende beeld naar voren.



Over het algemeen zijn de associaties nogal wisselend. Sommigen denken aan bepaalde diensten die de gemeente levert, zoals onderhoud van de stad, verzorging openbare ruimte en de gemeente als huurbaas en partij die heffingen oplegt. Anderen geven aan dat het contact soepel verloopt, dat ze helpen bij ondernemen en helpen in de wirwar van de bureaucratie. Eén ondernemer begint expliciet over zijn goede ervaringen met de afdeling Werk & Inkomen, waarbij de samenwerking prettig verlopen is, de afspraken zijn nagekomen en de behaalde resultaten goed zijn. Er is ook een aantal ondernemers die geen idee heeft wat de dienstverlening vanuit de gemeente inhoudt. En daarnaast zijn er ook wat negatievere associaties gegeven, zoals log, terughoudende medewerking, denken in onmogelijkheden en problemen, wachttijden en slechte communicatie (in de corona-periode), slecht terugbelbeleid en bureaucratisch.

4. Gebruik van contactkanalen

4.1 Welke contactkanalen

In het onderzoek zijn verschillende contactkanalen genoemd waarmee de ondernemers contact hebben opgenomen.



de gemeente Rotterdam hanteert voor alle kiosken en paviljoens, wat betekent dat de gemeente niets meer gaat doen voor de ondernemers van dergelijke paviljoens en kiosken. Verder is genoemd het aanbrengen van feestverlichting in een winkelgebied, wegafsluitingen, laad- en losplekken en taxiplaatsen omzetten naar parkeerplaatsen, nadeelcompensatie en containeradaptant. Met de nadeelcompensatie wordt gerefereerd aan de vaste regeling vanuit de gemeente die te maken heeft met de verbouwing van de Coolsingel. Ondernemers kunnen hier aanspraak op maken bij omzetverlies door verbouwing van de Coolsingel.

5. Ervaring met de contactkanalen

De ondernemers is gevraagd naar hun tevredenheid ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. De algemene tevredenheid van ondernemers is veelal 'tevreden' of wordt uitgedrukt met cijfer '7' en soms een '8'. Vaak wordt er wel aan toegevoegd dat het oordeel persoons- of zelfs gebiedsgebonden is. Verder is het erg afhankelijk van de reden waarom ondernemers contact hebben gezocht met de gemeente.

'Als je wat 'dieper in de food chain' komt, dan is het gemakkelijker om begrip voor de situatie te krijgen en dat er dan mee gedacht wordt. Dan is er vaak sprake van iemand van de afdeling die contact opneemt.'

Hieronder staan de ervaringen gegroepeerd naar verschillende contactkanalen en onderdelen.

Corona, TOZO-regeling

De ervaringen met het aanvragen van TOZO zijn wisselend. Eén ondernemer benoemt dat het soepel is verlopen en vindt dat netjes gezien de snelheid en urgentie waarmee het afgehandeld moest worden. Eén andere ondernemer benoemt dat het contact met RBZ 'een compleet fiasco' was en dat Rotterdam als slechtst presterende gemeente de ondernemers heeft geholpen. De maatregelen waren prima, maar de uitvoering liet te wensen over. Temeer aangezien Rotterdam aanvankelijk ook de uitvoering regelde voor de randgemeenten, zo wordt aangegeven. Weer een andere ondernemer die een aantal mensen vertegenwoordigt die gebruik maken van de TOZO-regeling noemt deze dienstverlening 'wanhopig slecht' en wacht nog steeds op antwoord. Aan de andere kant is er bij deze ondernemer wel begrip omdat het echt ingewikkeld is in een stad als Rotterdam om snel te acteren met dit soort ingestelde regelingen.

In het kader van corona is verder opgemerkt dat de gemeente zonder goede afspraken te maken terrassen op parkeerplaatsen heeft goed gekeurd, die niet veilig zijn of niet gebruikt worden.

www.rotterdam.nl

Voor veel mensen is de gemeente 'rotterdam.nl'. Via deze website zijn veel zaken vindbaar.

14010

Over 14010 zijn hele wisselende dingen gezegd. Het lijkt erop dat veel ondernemers contact via 14010 proberen te voorkomen.

Liever proberen ze direct de juiste ambtenaar te benaderen. Zo geeft een ondernemer aan dat ze het eigenlijk nooit geprobeerd heeft.

Maar haar vooroordeel is *'dat het een log apparaat is waar je moeilijk doorheen komt'*.

Een paar ondernemers zijn positief over het contact met 14010. Zij hebben contact opgenomen naar aanleiding van een melding over de openbare ruimte (grote plassen, stank, afval etc). Eén van hen geeft aan dat je daar altijd terecht kunt en na melding netjes een bevestigingsmail en meldcode krijgt. Met die meldcode is het mogelijk om na te bellen om te horen wat er met de melding gedaan is. De ander geeft ook aan dat een melding over de stoep binnen twee dagen was afgehandeld.

Een aantal ondernemers noemen juist wat mindere ervaringen met 14010. Het gebrek aan kennis van de telefonistes wordt een aantal keer aangehaald. Zo is het bijvoorbeeld lastig wanneer je op zoek bent naar een bepaalde ambtenaar en wanneer je dat via 14010 moet regelen. Een andere ondernemer geeft aan dat het altijd goed gaat wanneer je met een gesloten vraag contact opneemt met 14010. Zo heeft zij bijvoorbeeld haar parkeervergunning prima geregeld via 14010. Maar wanneer het om complexere vragen gaat, dan wordt het lastiger. De medewerkers moeten namelijk heel snel een triage kunnen doen volgens haar en dat gaat niet altijd goed. Verder noemt een ondernemer 14010 *'het probleemkindje van de gemeente Rotterdam'*. Hij pleit voor een stukje kwaliteitsborging. Bijvoorbeeld aan de hand van reviews van de gesprekken die medewerkers voeren. Verder wordt er getwijfeld aan het daadwerkelijk doorsturen van zaken naar de desbetreffende afdeling die ermee aan de slag moet. In dit geval ging dat om een parkeervergunning voor een parkeergarage. Maar naast commentaar is er ook door een paar ondernemers respect voor de mensen achter 14010 uitgesproken.

'Dat klinkt een beetje flauw, maar zo min mogelijk.'

Vergunningen

Over vergunningen zijn wisselende opmerkingen gemaakt. Uiteraard gaat het ook over verschillende vergunningen. Eén ondernemer vindt het jammer dat het alleen digitaal kan, wat hij lastig vindt omdat hij digitaal niet handig is.

- De afdeling die de evenementenvergunningen verzorgt lijkt een 'geoliede machine' te zijn, ondanks dat het een grote gemeente is. *'Het gaat goed en ze reageren snel'*, zo wordt opgemerkt. De lijnen zijn kort en een ondernemer geeft aan te weten *'waar bepaalde poppetjes zitten'*. Bij het aanvragen van een grote vergunning komen de verschillende partijen (waaronder politie en brandweer) rond de tafel zitten om te kijken of het veilig is. Deze ondernemer heeft juist slechtere ervaringen in kleinere gemeenten.
- Vanuit de winkelgebieden wordt aangegeven dat het bij jaarlijks terugkerende evenementen wenselijk is om in één keer alle vergunningen aan te vragen. Vanuit een ander winkelgebied wordt opgemerkt dat je juist niet ruim van tevoren een vergunning kan aanvragen omdat bijvoorbeeld de verkeerssituatie of veiligheidssituatie in een gebied gewijzigd kan zijn tegen die tijd.
- Verder is opgemerkt dat er één set van vergunningsregels is wat voor kleinere partijen/gemeenten lastig kan zijn. ' Een voorbeeld is een marktje dat in de coronatijd in een winkelgebied

georganiseerd werd en waarvoor een gedetailleerde tekening op schaal van het gebied gevraagd werd. Via de geijkte lijnen van de gemeente is daar niet aan te komen, waardoor je als winkelier helemaal vast zou lopen. Het lukt dan dankzij goede contacten van de BIZ met Stadsbeheer.

- De Kookstudio in Schiebroek heeft er 9 jaar over gedaan om een vergunning te krijgen. Dat heeft te maken met beleid en allerlei regels.

Buiten beter app

De 'buiten beter app' wordt goed beoordeeld: deze werkt goed en snel. Binnen drie dagen ontvangt men een reactie, zo is aangegeven.

Bedrijfscontactfunctionarissen

De bedrijfscontactfunctionaris is het eerste aanspreekpunt voor ondernemers en parkmanagers op bedrijventerreinen en in winkelgebieden. De ervaring met hen wordt als positief ervaren. Ze zijn goed bereikbaar en gaan snel en actiegericht te werk. Wel zijn ze gebonden aan diverse regels, waardoor simpele zaken zoals bijvoorbeeld *'een kliko vervangen voor iets groters'* moeilijk kan zijn. Verder is de indruk dat deze mensen binnen de gemeente niet altijd serieus worden genomen.

Werk & Inkomen (W&I)

Over de afdeling W&I zijn wisselende dingen gezegd. Een horeca-ondernemer benoemt de prettige samenwerking met deze afdeling, het feit dat ze afspraken goed nakomen en goede resultaten behalen. Een sociaal ondernemer benoemt dat het contact met W&I wat stroever verloopt. Dat komt omdat deze afdeling mensen naar arbeid wil toeleiden, terwijl deze ondernemer iemand eerst richting een opleiding wil begeleiden. Dat leidt weleens tot weerstand vanuit W&I. Verder vragen mensen van deze afdeling altijd naar BSN-nummer, ook wanneer je alleen een informatievraag stelt. Dat wordt als storend ervaren omdat men dan direct alles van je weet. Als je geen BSN-nummer geeft, word je niet verder geholpen.

Toezicht & Handhaving

Een horeca-ondernemer heeft positieve ervaringen met Toezicht & Handhaving: ze zijn constructief en gaan pragmatisch met de corona-regels om. Met name sinds de gemeenteraad heeft besloten dat horeca-ondernemers bijvoorbeeld flexibeler met terrassen om mogen gaan. Toezicht & Handhaving heeft aangegeven dat ze niet moeilijk gaan doen zolang er geen excessen zijn in de horeca.

Schoon, heel, veilig

Over schoon, heel en veilig gaan verschillende afdelingen binnen de gemeente, waardoor het lastiger is om zaken voor elkaar te krijgen. Het Meldpunt Buitenruimte werkt goed: na een melding wordt direct actie ondernomen. Wel merkt een ondernemer op dat de gemeente niet pro-actief, maar

reactief met de buitenruimte bezig is. Daardoor is er momenteel veel achterstallig onderhoud en is de stad 'aan het verloederen'.

Werkgever Servicepunt Rijnmond (WSPR)

Eén sociaal ondernemer heeft veel contacten met de afdeling WSPR en werkt er naar tevredenheid mee samen. Een andere sociaal ondernemer benoemt dat 'The Social Return on Investment met WSPR ongelofelijk complex is, ook om met dat team samen te werken. Als je als ondernemer niet voldoende van het onderwerp afweet bereik je niets. Het is eigenlijk noodzakelijk om je daarin zelf te verdiepen.

Casemanager/activeringscoach

Een sociaal ondernemer heeft te maken met casemanagers en activeringscoaches vanuit het Jongerenloket of MO. Het merendeel van de casemanagers is positief wanneer mensen een passende opleiding hebben gevonden. Maar het komt voor dat casemanagers tegenwerken en dan kost het veel tijd om de oorzaak daarvan te achterhalen. Ook het Jongerenloket werkt weleens tegen.

6. Verbeteringen in de dienstverlening

Bij het benoemen van de verbeteringen ten aanzien van de dienstverlening is een grote diversiteit aan verbeteringen genoemd. Hieronder staan de verbeteringen gegroepeerd. Sommige verbeteringen raken direct de gemeentelijke dienstverlening. Andere verbeteringen zitten op een hoger abstractieniveau.



Verbeteren 14010

Er is een aantal verbeterpunten genoemd met betrekking tot 14010:

- Zorgen voor kwaliteitsborging, bijvoorbeeld door reviews te doen naar aanleiding van gevoerde gesprekken of klanten bevragen of ze de juiste informatie hebben gekregen en klantvriendelijk bejegend zijn.

- Binnen 14010 verschillende soorten telefonistes laten werken: degenen die de gemakkelijke vragen kunnen afvangen en daarachter een soort van backoffice met medewerkers die een betere triage kunnen doen zodat ze goed kunnen informeren en/of doorverwijzen.
- Zorgen dat 14010 kan doorverwijzen naar de bedrijfscontactfunctionaris, die vervolgens de weg weet intern.

Systemen optimaliseren

De systemen binnen de gemeente optimaliseren, zodat bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning veel soepeler verloopt.

Vergunningen

Soepelere procedures en kortere termijn bij het aanvragen van vergunningen. En niet één set van regels met betrekking tot de vergunningaanvraag toepassen op alle gebieden.

Bedrijfscontactfunctionaris

- Aangegeven wordt dat het handig zou zijn wanneer de bedrijfscontactfunctionaris meer doorzettingsmacht heeft richting diverse afdelingen, zoals de stadsmariniers op het terrein van veiligheid.
- Het zou fijn zijn wanneer de bedrijfscontactfunctionaris een direct aanspreekpunt zou zijn voor winkeliers, bijvoorbeeld bij het aanvragen van vergunningen. Zij kennen de weg binnen de gemeente.

Samenwerken diensten

Ook wordt regelmatig genoemd dat afdelingen beter met elkaar zouden moeten samenwerken. Of dat deze samenwerking van afdelingen in relatie tot een langetermijnvisie wenselijk zou zijn. Meer communicatie tussen de gemeente en de politie op straat over wat wel of niet mag bij bepaalde evenementen is wenselijk. Als voorbeeld is genoemd flyboarden in de Oude Haven waarvan agenten niet wisten of het was toegestaan. Ook zou het fijn zijn wanneer de boswachter op de hoogte wordt gesteld wanneer bepaalde evenementen plaatsvinden in zijn gebied.

Persoonlijk contact, goede communicatie

Veel van de verbeterpunten hebben te maken met behoefte aan persoonlijk contact en/of verbetering van de communicatie tussen ondernemers en gemeente. De volgende verbeterpunten zijn genoemd:

- Vanuit een winkelgebied is aangegeven dat de gemeente moet zorgen dat ze goede gesprekspartners hebben in verschillende winkelgebieden. De gemeente heeft er namelijk belang bij dat er een sterk ondernemingsbestuur zit waarin de samenwerking plaatsvindt.

- Daarnaast wordt genoemd dat het faciliteren van bestuurders van ondernemersverenigingen in kennis en ‘handjes’ belangrijk is. Wanneer een winkelier die in het bestuur van zo’n vereniging wil zitten zelf uitvoerende zaken moet gaan regelen, dan haakt deze waarschijnlijk snel af.
- Het zou wenselijk zijn om één vaste contactpersoon binnen de gemeente te hebben voor alle dossiers.
- Persoonlijk contact is vaak wenselijk, zodat je iemand hebt om mee te sparren. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van vergunningen. Daarnaast voelt het dan meer oprecht en kun je inhoudelijk ergens op ingaan. Nu voelt het vaak als ‘een soort routine’.

Houding van de gemeente

Een aantal verbeterpunten wijzen in de richting van een andere houding:

- Wat belangrijk wordt gevonden is dat mensen bij de gemeente meer gaan denken in mogelijkheden in plaats van in bezwaren.
- Een iets commerciëlere en zakelijkere houding zou wenselijk zijn. Nu zijn ambtenaren van elkaar afhankelijk en bestaat het risico dat zaken in de la belanden als het niet bij de juiste persoon terecht komt. Als voorbeeld wordt genoemd een concreet plan met betrekking tot afvalinzameling gericht op CO2-reductie wat niet van de grond komt.
- Meet de tevredenheid van de dienstverlening van de gemeente direct nadat mensen iets nodig hadden van de gemeente: bijvoorbeeld bij het aanvragen van een vergunning ‘*wat vond u ervan?*’.
- Het zou helpen wanneer bepaalde mensen (casemanagers, activeringscoaches) een meer open houding krijgen.

Hulp bieden

Ondernemers geven aan dat ze zo nu en dan wel meer hulp kunnen gebruiken:

- Het aanvragen van vergunningen kan best ingewikkeld zijn. Het zou fijn zijn wanneer er vanuit de gemeente hulp wordt geboden bij het aanvragen van vergunningen. Nu bestaat het contact uit een mail sturen, is het soms zo ingewikkeld dat ze afhaken of krijgen ze na veel moeite voor het aanvragen alsnog een afwijzing.
- Een ondernemer had meer hulp gewild bij de nadeelcompensatie. Nu kreeg hij namelijk direct te horen dat hij er niet voor in aanmerking komt. Hier was het fijn geweest om aan de voorkant van het hele proces samen met iemand van de gemeente te kijken hoe het precies zit en hoe je het kan aanpakken.

Kortere wachttijden

Er is een aantal verschillende verbeterpunten aangegeven wanneer het gaat om wachttijden.

- Het duurt soms lang voordat er een afspraak is gerealiseerd met iemand bij de gemeente.
- Het advies is om teruggebeld te worden in plaats van in een wachtrij te belanden. Dat scheelt een hoop frustratie voor zowel de ondernemer als de medewerker van de gemeente.
- Bijhouden hoe lang bepaalde zaken duren om dienstverlening te verbeteren. Door een ondernemer is dit ‘vertragingdossier’ genoemd.

Inconsistentieloket

Oprichten van een inconsistentieloket. Wanneer twee diensten iets anders beweren, dan kijkt dit loket ernaar en hakt vervolgens knopen door. Soort van 'rijdende rechter / ombudsman'.

Goede jurist

Goede juristen die meedenken in oplossingen en bedenken hoe het mogelijk is om bepaalde zaken te realiseren. Als voorbeeld wordt hier genoemd een aanslag die is neergelegd bij ondernemers die een pop-up store waren begonnen om leegstand te voorkomen, maar failliet dreigden te gaan door hoge aanslagen.

Instellen van een detailpunt Detailhandel en Horeca

Daar zitten mensen (zoiets als de stadsmarinier) die kunnen doorpakken, ook op hoger niveau om zaken voor elkaar te krijgen voor detailhandel en horeca.

Verkeer & Vervoer

Bij wegafsluitingen wordt er niet altijd even goed gecommuniceerd met de ondernemers. In winkelgebieden is het bijvoorbeeld niet gewenst dat er wegafsluitingen zijn tussen half november en eind december.

Overig

- In dat kader is behoefte aan meer ambtenaren op straat die zich bezighouden met het onderhoud van de stad.
- Meer aandacht voor de overlast van ratten. Eén rat in een winkel kan desastreuze gevolgen hebben voor een ondernemer.
- Verder merkt een ondernemer op dat het goed zou zijn om de ambtenaren 'de torens uit te jagen' en zich over de stad verspreiden om meer feeling te krijgen met de stad en de realiteit.

7. Op korte termijn aanpakken

Voor veel ondernemers was het lastig om te benoemen welke verbeterpunten op korte termijn doorgevoerd kunnen worden. Toch is er een aantal verbeterpunten genoemd die op korte termijn realistisch lijken.

- Handhaven van de flexibele houding die de gemeente nu heeft vanwege corona. Ondernemers zien namelijk dat de gemeente soepeler mee beweegt in de coronatijd. Dat is bijvoorbeeld zichtbaar in de horeca, bij het uitbreiden van de terrassen. Deze flexibele houding zorgt ervoor dat ondernemers beter kunnen ondernemen. De ondernemers vinden dat ze nu 'minder worden

lastiggevallen'. Wellicht is het een optie om de horeca-gebiedscoördinator meer bevoegdheden te geven in verband met het naleven van regels, zo wordt geopperd.

- De gemeente zou gebruik moeten maken van de data die ze hebben. Bijvoorbeeld 14010 verzamelt veel klachten. Door middel van een goede analyse zou bijvoorbeeld achterhaald kunnen worden wat voor klachten het zijn, waar ze vandaan komen. Daar kunnen de gemeentelijke routes dan op aangepast worden.
- Een andere bejegening vanuit de gemeente: dat ambtenaren openstaan voor denken in mogelijkheden en verder meedenken.

8. Conclusies

In het onderzoek is antwoord gezocht op drie vragen. Deze vragen staan hieronder kort beantwoord.

Welke kanalen zijn er voor ondernemers en welke gebruiken zij?

Het bleek best een lastige opgave te zijn om ondernemers te vinden die gebruik maken van de gemeentelijke dienstverlening. Veel ondernemers die benaderd zijn voor het onderzoek geven aan eigenlijk nooit met de gemeente te maken te hebben. Uiteindelijk zijn er wel 12 ondernemers gevonden die ervaring hebben met de dienstverlening van de gemeente. Bij twee van die ondernemers blijkt het uiteindelijk vooral om privé-aangelegenheden te gaan en niet om dienstverlening die ze als ondernemer nodig hadden.

'Het is grappig dat de gemeente heel erg denkt dat ze belangrijk zijn in wat ondernemers doen. Maar als je vanuit het perspectief van ondernemers kijkt, dan vinden ze de gemeente helemaal niet belangrijk'.

Uit het onderzoek blijkt dat veel van de geijkte contactkanalen niet gebruikt worden door ondernemers. De meeste ondernemers prefereren persoonlijk contact, bijvoorbeeld met een bedrijfscontactfunctionaris of een contactpersoon van een bepaalde afdeling. Het lijkt erop dat veel van de loketten (zoals coronaloket, ondernemen010) niet erg bekend zijn bij ondernemers. Opgemerkt wordt dat ondernemers er wellicht wel terecht komen, maar dat het vaak via www.rotterdam.nl zal gaan. Wat wel een aantal keer als goed werkend contactkanaal is genoemd, is de 'buiten beter app' en mijnloket.nl.

Wat zijn de ervaringen van ondernemers?

Over de ervaring met de dienstverlening van de gemeente zijn hele wisselende dingen gezegd. Opvallend is dat veel ondernemers in het algemeen wel aangeven tevreden te zijn. Maar vaak is hun totale oordeel gestoeld op hele wisselende ervaringen. Wat duidelijk uit het onderzoek komt is dat de ervaringen positiever worden benoemd zodra er meer persoonlijke contact is met verschillende afdelingen van de gemeente. Over 14010 wordt nogal wat opgemerkt. Ondanks dat er best begrip is voor het feit dat het lastig is om 14010 optimaal te managen, is er ook vaak irritatie over de wijze waarop je als ondernemer geholpen wordt. Verder zijn er ook hele wisselende ervaringen gemeld

over het aanvragen van vergunningen: de een heeft veel moeite met de wijze waarop het vergunningenproces verloopt, de ander benoemt de afdeling vergunningen weer een geoliede machine. Het lijkt afhankelijk te zijn van de soort vergunning die wordt aangevraagd, of je als ondernemer zelf de weg kent in dit proces en hoeveel partijen er bij een vergunningaanvraag zijn betrokken. In het algemeen kan gesteld worden dat veel bureaucratie, slechte doorverwijzing via 14010, lange wachttijden, een niet coöperatieve houding en slechte uitvoering van de TOZO-maatregelen zijn in het oog springende zaken die ondernemers tegen de borst stuiten.

Wat kan er worden verbeterd/veranderd?

Er zijn veel verbeteringen aangedragen door de ondernemers. Wanneer gekeken wordt naar verbeteringen die specifiek te maken hebben met het optimaliseren van de contactkanalen, dan is de meest in het oog springende verandering het verbeteren van 14010: onder andere door een stukje kwaliteitsborging in te bouwen en ervoor te zorgen dat ze (nog) beter kunnen doorverwijzen. Verder zou de vergunningaanvraag soepeler mogen verlopen. Andersoortige verbeteringen zijn niet direct toe te schrijven aan een specifiek contactkanaal. Zo stellen de ondernemers dat het een belangrijke verbetering zou zijn dat de gemeente veel meer meedenkt en mee beweegt met ondernemers. En wat erg vaak ter sprake is gekomen dat meer persoonlijk contact enorm gewaardeerd zou worden. Een inconsistentieloket is genoemd als nieuw idee. En verder is het wenselijk om de positie van de bedrijfscontactfunctionaris te verbeteren. In het algemeen zou het wenselijk zijn wanneer diensten veel meer met elkaar samenwerken en de systemen geoptimaliseerd worden.

9. Aanbeveling

In dit onderzoek is met ondernemers gesproken over de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen. Het verdient aanbevelingen om nog meer in te gaan op de afzonderlijke prestaties van diverse gemeentelijke afdelingen.

