

3. Voortgangsrapportage project Strijdige Regels

Inleiding

Voor een goed ondernemersklimaat is het essentieel dat de regels waaraan de ondernemer zich dient te houden duidelijk zijn. Ook de interpretatie van die regels door inspectiediensten en (lokale) overheden dient eenduidig en consistent te zijn. De ervaringen van het project Aanpak Strijdige Regels laten zien dat in veel gevallen er niet zo zeer sprake is van strijdige regels, maar dat met name verschillen in interpretatie van de regels bij de handhaving botsen. Het Project Aanpak Strijdige Regels richt zich sinds de afronding van de gemeentelijke pilot werkgroepen in 2005, waarover ik uw Kamer informeerde in mijn vorige brief¹, op de verdere (structurele) uitrol van de resultaten over Nederland. Daarbij worden meerdere activiteiten ondernomen. In chronologische volgorde zijn dit:

Activiteit	Deadline
Branchewijzer Horeca	Mei 2006
Routekaart	Mei 2006
Brief aan de wethouders	Mei 2006
Horecakompas	Voor de zomer 2006
Database update	Zomer 2006
Jaarmarkten EZ	Rond de zomer 2006
Landkaart	Rond de zomer 2006 1e versie
Branchewijzer Kinderopvang	Najaar 2006
Branchewijzer verblijfsrecreatie	Najaar 2006
Afronding regionale projecten	Najaar 2006
Monitor onder ondernemers	Najaar 2006
Overige kompassen	Najaar 2006
Gemeentelijke projecten	Doorlopend
Workshops accountmanagement	Doorlopend
Nieuwsbrieven	Verspreid over het jaar

Deze werkzaamheden, die samen met meerdere departementen en convenantpartners in het project Strijdige Regels worden ondernomen, lopen langs twee lijnen:

1. activiteiten gericht op ondernemers; zij zijn immers degenen die bij de uitvoering van hun vak geconfronteerd worden met allerhande regels en interpretatie daarvan;
2. activiteiten gericht op gemeenten; zij kunnen door het verhogen van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening ervoor zorgen dat ondernemers minder strijdige regels c.q. regeldruk ervaren.

¹ Kamerstukken 2005/06, 29 515, nr. 100

Activiteiten gericht op de ondernemers

Ondernemers zijn gebaat bij helderheid: wat wordt er op basis van wet- en regelgeving van hen verwacht en waarom? Het geven van die helderheid is dan ook het voornaamste doel van de acties van het project Aanpak Strijdige Regels. Het meldpunt Strijdige Regels heeft het afgelopen jaar minder nieuwe meldingen binnen gekregen (zie ook verderop in deze brief). Mijn conclusie is dan ook dat de werkzaamheden van de pilot werkgroepen en de in het convenantenoverleg overeengekomen oplossingen voor de gemelde strijdige regels, hun vruchten beginnen af te werpen. Nog te vaak worden echter de geijkte reeds opgeloste problemen, zoals de gladde/stroeve vloer, aangehaald. Om er voor te zorgen dat alle inspecties (landelijke en gemeentelijke) de gevonden oplossingen hanteren in hun dagelijkse praktijk is communicatie naar inspecties en ondernemers over de gevonden oplossingen cruciaal. Zo wordt voorkomen dat klachten blijven rondzingen. Specifiek voor deze doelgroep zijn de volgende activiteiten opgestart:

- branchewijzers
- kompassen
- meldpunt en het convenantenoverleg
- nieuwsbrief voor ondernemers

1.1. Branchewijzers

Een branchewijzer² is een digitale checklist die de ondernemer inzicht biedt in het geheel aan regels, eisen en procedures waar hij (volgtijdelijk) mee te maken krijgt bij het starten van een onderneming of bij wijzigingen in zijn onderneming. Beter inzicht in wat en wanneer er van hem verwacht wordt leidt tot minder verrassingen, strijdigheden en kosten voor de ondernemer. Het neemt irritatie weg en maakt de ondernemer beter geëquipeerd om de regels na te leven. Ook voor de inspecties is de branchewijzer een belangrijke tool, waarin oplossingen voor strijdige regels uiteen worden gezet. De branchewijzer dient dan ook als toolkit voor de inspectiediensten.

Horeca

De eerste branchewijzer die gereed komt, is die voor de horeca. Deze branchewijzer is ontwikkeld in samenwerking met de branchevereniging Koninklijke Horeca Nederland, de departementen VROM, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, VWS, de VWA, de Arbeidsinspectie en een aantal gemeenten. De ministeries van Economische Zaken en VROM hebben als trekker gefungeerd. De branchewijzer wordt momenteel getest in ondernemerspanels. Ik zal begin juni 2006 deze horeca branchewijzer op de website van het bedrijvenloket (www.Bedrijvenloket.nl) openen.

² De benaming is in overleg met de brancheorganisatie en het bedrijvenloket inmiddels aangepast van sectorwijzers in branchewijzers, omdat is gebleken dat ondernemers zich beter voelen aangesproken met de term "branche".

Kinderopvang

Inmiddels is een start gemaakt met de branchewijzer Kinderopvang. De ontwikkeling van deze branchewijzer is een uitvloeisel van de pilotwerkgroep Strijdige Regels in de Kinderopvang die in maart 2006 haar werkzaamheden heeft afgerond. Kinderopvang is een sector die te maken heeft met wet- en regelgeving waarvoor verschillende departementen verantwoordelijk zijn en waarvoor verschillende inspectiediensten het toezicht uitoefenen. Aan de werkgroep namen ook de twee brancheorganisaties van de sector deel. De werkzaamheden van de werkgroep zijn uitgemond in de ondertekening op 10 maart jl. van de "Intentieverklaring ter verbetering van de afstemming en samenwerking bij het toezicht op de naleving van de kwaliteit van de kinderopvang". De verklaring vormt een goede basis om verdergaande samenwerkingsafspraken tussen partijen uit te werken. Een van die afspraken is na de zomer te komen tot de gezamenlijke branchewijzer, naar voorbeeld van de horecawijzer.

Daarenboven bekijken de verschillende (landelijke en lokale) inspectiediensten die bij de kinderopvang zijn betrokken op dit moment in hoeverre zij een deel van hun toezichtstaken kunnen overhevelen naar de GGD, dat daarmee hét frontoffice voor de ondernemer in de kinderopvangbranche wordt.

Verblijfsrecreatie

In overleg met de brancheorganisatie RECRON zijn ook afspraken gemaakt om te starten met de ontwikkeling van de branchewijzer Verblijfsrecreatie. Daarbij wordt samengewerkt met de gemeente Nunspeet, omdat in die gemeente op basis van de voorstellen van de Gemeentelijke Werkgroep Strijdige Regels, een accountmanager voor de verblijfsrecreatie is ingevoerd. Ook deze branchewijzer zal nog dit jaar volledig onderdeel uitmaken van het bedrijvenloket.

Verder worden met brancheverenigingen, betrokken departementen en inspecties de mogelijkheden verkend voor branchewijzers voor de klein metaal, de detailhandel en de agrarische sector.

1.2. Kompassen

Naast de digitale branchewijzer krijgen ondernemers en inspectiediensten ook "het kompas". Het kompas is een praktisch en handzaam boekje voor de ondernemer, dat wordt opgesteld in overleg met betrokken departementen, inspecties en brancheverenigingen. In het kompas komen knelpunten en oplossingen op het gebied van Strijdige Regels aan bod. De gegeven oplossingen moeten het de ondernemer makkelijker maken om te ondernemen. Daarnaast kan het kompas snel en eenvoudig gebruikt worden in gesprekken tussen ondernemers en inspecties. De inspecties hebben immers de oplossingen medebepaald.

Het eerste kompas zal gericht zijn op de horeca en zal in een oplage van 25.000 stuks verspreid worden onder zowel alle leden van Koninklijke Horeca Nederland als op grote schaal aan medewerkers van relevante inspecties. Het horecakompas zal voor de zomer van 2006 uitkomen. Dit najaar zullen andere sectoren volgen. Daarbij kan, in lijn met de branchewijzers, gedacht worden aan de brandweer, zorg, metaal, verblijfsrecreatie, detailhandel en kinderopvang.

1.3. Meldpunt en het convenantenoverleg

Sinds de afronding van de gemeentelijke pilots komen er maandelijks nog 1 à 2 nieuwe meldingen op het meldpunt op www.strijdigeregels.nl binnen. Ondernemers worden uitgenodigd om hun knelpunten op het gebied van Strijdige Regels te blijven melden bij het meldpunt. Want alleen dan kan via het meldpunt en het “convenantenoverleg”, naar oplossingen gezocht worden die vervolgens door alle inspecties (landelijke en gemeentelijke) in hun dagelijkse praktijk gebruikt worden. Twee keer per jaar is er op DG-niveau een convenantenoverleg³. Het overleg heeft als doel de oplossingen voor gemelde Strijdige Regels te bekrachtigen en binnen de Rijksinspectiediensten uit te dragen. Het is immers essentieel dat de oplossingen die gevonden en overeengekomen zijn voor knelpunten waar ondernemers in de praktijk mee te maken hebben, een landelijke dekking hebben. De landelijke dekking van deze oplossingen wordt gewaarborgd door het convenantenoverleg. In het convenantenoverleg van 23 maart 2006 zijn onder andere afspraken gemaakt over het vernieuwen van de database en het sneller afhandelen van nieuwe meldingen. Ook is van een aantal hangende meldingen de oplossing geaccordeerd en is besloten dat deze in onder andere de databank gepubliceerd kunnen worden. Het betrof hier meldingen waarvan de voorziene oplossing ingebed is in nieuwe wetgeving die in ontwikkeling is (Drank- en Horecawet, Omgevingsvergunning en Arbo-wetgeving).

1.4. Nieuwsbrief voor ondernemers

Vanaf deze zomer wordt parallel aan de nieuwsbrieven voor gemeenten, ieder kwartaal een Nieuwsbrief Strijdige Regels voor ondernemers uitgebracht. Met MKB Nederland en VNO-NCW wordt momenteel bezien welke distributiewijze van de nieuwsbrief het meest effectief is. Het doel van deze nieuwsbrieven voor ondernemers is om hen te wijzen op de resultaten van het project Aanpak Strijdige Regels en hen ook op weg te helpen met het aanpakken van strijdigheden. Gezamenlijk boeken ondernemers en gemeenten de meest concrete en praktische resultaten.

Activiteiten gericht op gemeenten

Gemeenten die hun dienstverlening naar de ondernemer toe op orde hebben, creëren een lokaal ondernemingsklimaat, waarin ondernemers optimaal kunnen functioneren. Het creëren van een goed ondernemingsklimaat is een van de doelstellingen van dit kabinet. Daarom bied ik gemeenten vanuit het ministerie van Economische Zaken de helpende hand. Gemeenten vervullen immers een belangrijke rol bij het aanpakken én voorkomen van strijdige regels en procedures. Tegelijkertijd is onlangs gebleken uit de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat (Tweede Kamer, vergaderjaar 2005–2006, 30 300 XIII, nr. 77) dat juist op het terrein van de gemeentelijke dienstverlening de nodige

³ Een overleg met de departementen EZ, VROM, BZK, VWS, SZW en OCW, de relevante inspectiediensten (VWA, Arbeidsinspectie, VROM-Inspectie en Inspectie Openbare Orde en Veiligheid) en met MKB Nederland en VNO-NCW.

verbeterpunten liggen. Het project Strijdige Regels biedt daarvoor aanknopingspunten en structuur. Zoals bijvoorbeeld de gemeentelijke werkgroepen waarin ook ondernemers zitting hebben, workshops waarin gemeenten van elkaar leren en ervaringen uitwisselen op basis van best practices als ook de regionale aanpak van strijdige regels. Onderwerpen waarop hierna nader wordt ingegaan. Ook de projecten Vereenvoudiging Vergunningen en Bedrijvenloket die onder regie van het ministerie van Economische Zaken worden uitgevoerd en het project Omgevingsvergunning van het ministerie van VROM hebben als doelstelling gemeenten te ondersteunen bij de verbetering van hun gemeentelijke dienstverlening. Het ministerie van Economische Zaken trekt vanuit de drie genoemde sporen zoveel mogelijk gezamenlijk op richting de gemeenten, daar waar mogelijk ook samen met andere ministeries. Dit leidt tot de volgende acties gericht op gemeenten:

- Convenant “stroomlijning dienstverlening aan ondernemers”
- Kennismarkt
- Routekaart
- Gemeentelijke werkgroepen
- Accountmanagement
- Verkennend onderzoek “gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers”
- Landkaart.

2.1. Convenant Stroomlijning dienstverlening aan ondernemers

De aanpak gericht op het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening heeft zijn beslag gekregen in het convenant “Stroomlijning dienstverlening aan ondernemers”, dat ik 12 december 2005 heb getekend met de G31-gemeenten en Almere. In het convenant benadrukken gemeenten en rijksoverheid hun gezamenlijke verantwoordelijkheid om het ondernemersklimaat in Nederland te verbeteren en de scharnierfunctie die elke gemeente kan vervullen naar andere gemeenten in de regio. In het convenant staan afspraken over een samenhangende aanpak van Strijdige Regels, Vereenvoudiging Vergunningen en de koppeling van gemeentelijke Bedrijvenloketten. Gemeenten kunnen rekenen op mijn ondersteuning, onder andere in de vorm van advies, kennisverschaffers en procesbegeleiders bij de gemeenten.

Mede om de voortgang te bespreken en waar nodig draagvlak te creëren bij nieuwe wethouders zal ik begin juni 2006 met de wethouders van de G-31 een overleg hebben.

In mei 2006 zal ik een brief sturen aan alle (nieuwe) wethouders van Economische Zaken, waarin ik hen de mogelijkheid bied eveneens een dergelijk convenant af te sluiten. In de brief zal ik hen ondermeer informeren over EZ (en overheids)-brede initiatieven om gemeenten bij te staan in hun verbetering van dienstverlening aan ondernemers.

Dat het Kabinet de verbetering van de (gemeentelijke) dienstverlening hoog in het vaandel heeft, blijkt ook uit de op 18 april 2006 door het Kabinet, de VNG, de waterschappen en het IPO getekende Verklaring “Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid”. Het kabinet heeft een

aanzienlijk bedrag vrijgemaakt voor de elektronische dienstverlening. Het bedrijvenloket maakt deel uit van deze Verklaring.

2.2. Kennismarkt

Naar aanleiding van het convenant van 12 december 2005 is op 8 maart j.l. een kennismarkt gehouden. Op deze kennismarkt namen 60 gemeenteambtenaren kennis van de activiteiten en ondersteuning die het ministerie van Economische Zaken en VROM bieden op het gebied van Strijdige Regels, Vereenvoudiging Vergunningen, Bedrijvenloket en de Omgevingsvergunning. In workshops presenteerden verschillende gemeenten best practices en vond discussie en informatie-uitwisseling plaats. Uit evaluatie onder de deelnemers bleek dat de markt een succes was en voldeed aan hun behoefte. Daarom zullen kennismarkten een prominent onderdeel vormen van de regionale jaarmarkten die ik rond de zomer in diverse regio's zal organiseren. Zoals aangekondigd in de brief van 11 april 2006 over de benchmark gemeentelijk ondernemersklimaat, zullen deze markten als doel hebben om gemeenten een zo compleet mogelijk beeld te geven van de voor hen relevante activiteiten van het Ministerie van Economische Zaken.

2.3. Routekaart

In samenwerking met de projecten Vereenvoudiging Vergunningen, Bedrijvenloket en Omgevingsvergunning van VROM, is een routekaart ontwikkeld, waarmee gemeenten informatie krijgen over de wijze waarop ze met één of meer van deze vier projecten aan de slag kunnen en wat het resultaat kan zijn. De kaart geeft aan:

1. wat de projecten inhouden,
2. hoe een gemeente een begin kan maken met de lokale implementatie van de projecten,
3. welke vervolgstappen er gezet kunnen / moeten worden, en
4. hoe het ministerie van Economische Zaken respectievelijk het ministerie van VROM de gemeente daarbij kan ondersteunen.

Deze routekaart, die ik u hierbij doe toekomen (bijlage 6), is ook te vinden op de website www.strijdigeregels.nl. De routekaart is getest bij enkele gemeenten en voldoet aan de behoefte. Daarom zal ik de routekaart dit voorjaar ook naar alle (nieuwe) wethouders Economische Zaken toesturen en hen aanmoedigen om ook aan de slag te gaan met de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en daarmee van het gemeentelijk ondernemingsklimaat.

2.4. Werkgroepen

Gemeenten kunnen vanuit het ministerie van Economische Zaken ondersteuning krijgen bij de lokale aanpak van strijdige regels of het invoeren van accountmanagement. Meerdere gemeenten hebben mij daartoe verzocht. Samen met 21 gemeenten ben ik aan de slag gegaan om het ondernemersklimaat in lokaal en/of regionaal gebied te verbeteren:

Nunspeet

In de gemeente Nunspeet vormen recreatie en toerisme een van de speerpunten van het beleid. De gemeente telt 79 verblijfsrecreatieterreinen. Recreatie-ondernemers hebben bij de uitvoering van hun bedrijf te maken met diverse gemeentelijke onderdelen en betrokken organisaties die verschillende eisen stellen op verschillende tijdstippen. Er is, met ondersteuning door het ministerie van Economische Zaken, een werkgroep accountmanagement aan de slag gegaan in Nunspeet. Duidelijk werd dat de communicatie tussen ondernemers en de gemeente soms te wensen overlaat. Ondernemers moesten te veel loketten aflopen om hun vraag eenduidig beantwoord te krijgen. Resultaten van de werkgroep zijn ondermeer een breed gedragen omschrijving van de taken van de accountmanager, een nieuw aangestelde accountmanager en plannen voor het verbeteren van de communicatie van de gemeente naar de recreatieondernemers. Tevens zal de accountmanager verblijfsrecreatie een belangrijke coördinerende rol krijgen in het traject van de invoering van de Omgevingsvergunning van het ministerie van VROM.

Zaanstad

In Zaanstad is in 2005 een werkgroep “voedings- en genotmiddelenindustrie” gestart met het inventariseren en analyseren van de bestaande knelpunten in de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers in Zaanstad. Ondernemers hebben aangegeven waar zij op het gebied van regelgeving en vergunningverlening tegenaan lopen en wat in hun ogen mogelijke oplossingsrichtingen zijn. Momenteel werkt de werkgroep aan de eindrapportage. In juni vindt een regionale verdiepingsworkshop accountmanagement plaats. Zaanstad zal de uitkomsten van werkgroep en workshop gebruiken om de dienst- en vergunningverlening verder te professionaliseren.

Voorschoten

De gemeenteraad van Voorschoten heeft het initiatief genomen om de dienstverlening te verbeteren. De gemeente wil de digitale informatievoorziening op een hoger plan brengen, de vergunningprocedures stroomlijnen en onderzoeken welke regels geschrapt kunnen worden omdat ze eigenlijk overbodig zijn. Nog voor de zomer zal de gemeente een werkgroep instellen, die naar verwachting eind 2006 verbetervoorstellen zal opleveren.

Utrecht

In Utrecht is eind april een werkgroep met vertegenwoordigers van de relevante gemeentelijke diensten, ondernemers en inspecties gestart met de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening naar horeca-ondernemers. In deze eerste fase concentreert de werkgroep zich op de aanpak van de lokaal geconstateerde strijdige regels. Inzet is om dit voor de zomer af te ronden, waarna de werkgroep een tweede fase start met als doel accountmanagement voor de horeca sector in te voeren.

Regionale aanpak

Behalve individuele gemeenten, ondersteun ik ook de aanpak van strijdige regels en de verbetering van dienstverlening aan ondernemers in regionaal verband. Momenteel bereiden samenwerkingspartners van twee regio's werkgroepen voor:

Noordzeekanaalgebied (NZKG)

De betrokkenen (de provincie, waterschappen, vijf gemeenten, het MKB Randstad Noord en de ORAM) hebben bewust gekozen voor een regionale aanpak. Een regionale aanpak heeft als voordeel dat naburige gemeenten elkaar kunnen helpen en stimuleren en dat er sprake is van een multiplier-effect. Het instellen van een regionaal meldpunt strijdige regels waarbij ondernemers hun klachten, wensen en opmerkingen kunnen melden, zal hierbij het uitgangspunt zijn. Het werkgebied van het Masterplan voor het NZKG is een zeer geschikte kandidaat om te dienen als een pilotregio, aangezien er in het kader van het stimuleringsbeleid van de regionale economie wordt samengewerkt tussen de betrokken overheden en vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven. Dat is voor de betrokken overheden efficiënt en maakt verschillen in regeldruk op regionaal niveau helderder en inzichtelijker. Ik wil dit initiatief, dat nog voor de zomer wil starten, dan ook van harte steunen.

Oost-Groningen en de Veenkoloniën

Binnenkort start een regionale werkgroep in Oost-Groningen en de Veenkoloniën. Betrokken partijen (de ministeries van Economische Zaken en VROM en afgevaardigden van de Streekraad Oost-Groningen, de Agenda voor de Veenkoloniën, de Kamer van Koophandel en MKB-Noord) bereiden op dit moment een voorstel voor om in 13 naburige gemeenten en op regionaal niveau accountmanagement in te voeren en om vergunningen door te lichten. Tevens zal worden bezien of er binnen de lokale beleidsruimte op het gebied van vestigingsbeleid en andere commerciële activiteiten meer mogelijkheden kunnen worden gecreëerd ter verbetering van het ondernemingsklimaat in de regio. Het ministerie van Economische Zaken zal hierin faciliteren en een coördinerende rol vervullen bij de uitwerking en uitvoering van dit voorstel. Door hier een aantal convenanten te sluiten, streef ik ernaar een breed bestuurlijk draagvlak binnen de regio Oost-Groningen en de Veenkoloniën te bestendigen.

2.5. Accountmanagement

Samen met het ministerie van VROM ondersteun ik gemeenten op het gebied van accountmanagement voor bedrijven, onder meer met een ééndaagse workshop. De workshops zijn voor gemeenten een beproefde manier om nieuwe kennis op te doen en ervaringen uit te wisselen. Het ministerie van VROM is betrokken omdat ook de introductie van de nieuwe Omgevingsvergunning voor veel gemeenten leidt tot aanpassingen in hun organisatie (o.a. de inrichting van een front-office, waarbij accountmanagement een goede rol kan spelen). Gemeenten waarderen het dat de ministeries van Economische Zaken en VROM hier samen optrekken.

Met twee algemene workshops in 2005 werd beoogd zoveel mogelijk gemeenten te bereiken. Aan deze bijeenkomsten namen in totaal ruim 100 belangstellenden deel. Vervolgens is in de eerste helft van 2006 op verzoek van gemeenten een aantal verdiepingworkshops georganiseerd voor kleinere groepen. Thema's zijn: klantgericht werken, samenwerking en afstemming front- en backoffice, accountmanagement voor kleine gemeenten en de functie van ICT bij accountmanagement. Totaal hebben inmiddels 25 gemeenten geparticipeerd in een workshop. Om ervaringen over accountmanagement uit te kunnen wisselen is op de website www.strijdigeregels.nl een platform ingericht. Binnen deze afgeschermdere omgeving kunnen ambtenaren van gemeenten en rijksinspecties daarnaast met elkaar overleggen over knelpunten en mogelijke lokale oplossingen van strijdige regels.

2.6. Verkennd onderzoek "gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers"

Op mijn verzoek heeft SenterNovem afgelopen najaar in een steekproef 19 grote en 67 middelgrote en kleinere gemeenten bevraagd over hun activiteiten die zij ondernemen ter verbetering van het gemeentelijk ondernemingsklimaat. Het rapport van dit verkennende onderzoek heb ik u op 11 april doen toekomen, gelijktijdig met de brief benchmark gemeentelijk ondernemersklimaat.

Uit het onderzoek blijkt dat alle geïnterviewde grote gemeenten één of meer instrumenten inzetten om de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers te verbeteren, en dat driekwart van de middelgrote gemeenten dat doet. In bijna 80% van de gemeenten die meedoen aan het Grote Stedenbeleid (GSB) is een vorm van accountmanagement ingevoerd. Het kan dan gaan om een relatiebeheerder (sterk gericht op acquisitie van bedrijven; vaak nauwe samenwerking met afdelingen voor gemeentelijke ontwikkeling en gronduitgifte), om een bedrijfscontactpersoon (type accountmanager dat fungeert als aanspreekpunt voor een ondernemer in al zijn contacten met de gemeente), of om een casemanager (type accountmanager die intern gericht is en die zich vooral bezighoudt met het stroomlijnen en afwikkelen van interne processen om te komen tot besluiten op verzoeken van de ondernemer). Ook in de niet-GSB-gemeenten is in bijna 80% van de gevallen een vorm van accountmanagement ingevoerd, al gaat het dan veelal om een lichte vorm (bedrijfscontactpersoon). Gemeenten, zo blijkt, hebben met name behoefte aan verbetering van de informatievoorziening door onder andere workshops en kennisdocumenten. Ook ondersteuning bij het opzetten van een werkgroep wordt vaak genoemd. Aanbevelingen van de onderzoekers zijn om het benaderen van

gemeenten zodanig te organiseren dat er sprake is van een multiplier-effect, bijvoorbeeld door te kiezen voor een regionale aanpak, als ook om informatie over best practices toegankelijk te maken. Beide aanbevelingen zijn door mij overgenomen.

2.7. Landkaarten

Mede op basis van het verkennende onderzoek ontwikkel ik een landkaart, die aangeeft welke gemeenten actief zijn onder andere op het gebied van de trajecten Strijdige Regels, Vereenvoudiging Vergunningen, Bedrijvenloket en Omgevingsvergunning. De landkaart wordt regelmatig geactualiseerd. Als complement van deze kaart stel ik een tweede landkaart op, die inzicht geeft in de beleving van ondernemers van de dienstverlening in hun gemeente. Hierdoor ontstaat een totaal overzicht van de (verbetering van) gemeentelijke dienstverlening voor ondernemers en hoe die dienstverlening wordt ervaren door ondernemers. Ik ben ervan overtuigd dat deze landkaarten een prikkel zijn voor gemeenten om samen met mij verder werk te maken van het verbeteren van de dienstverlening richting ondernemers.

Bijlage:

- Bijlage 6: Routekaart naar kortere vergunningsprocedures, duidelijker regels en minder lasten