

# Gemeente Haarlemmermeer bewijst ondernemers goede dienst

*-Er is nog wel werk aan de winkel-*

Ondernemers uit Haarlemmermeer zijn ruimschoots tevreden over de dienstverlening van hun gemeente. Dit is een van de belangrijkste uitkomsten van het rapport "Optimalisering van de dienstverlening: inzicht in de tevredenheid en de beleving van ondernemers." Het rapport is overhandigd door Nick Snijders van de KvK aan wethouder John Nederstigt: "Wij zijn uiteraard blij met deze uitkomsten, maar realiseren ons dat het nog beter kan. Daar zet de gemeente ook op in, het liefst samen met de ondernemers. Dit rapport gaan we gebruiken als inspiratiedocument."

## Verbeterpunten

Er zijn nog steeds wensen van de ondernemers om de dienstverlening verder te verbeteren, zoals: de behoefte aan één aanspreekpunt binnen de gemeente, het liefst vanuit het CBI, die contact onderhoudt met de ondernemers als zaken door de gemeente in behandeling zijn genomen;

- de ondernemer informatie verschaffen over planning van aanvragen die niet direct behandeld worden;
- het vergroten van kennis over de voordelen van het digitale loket, bij WABO-aanvragen zijn online toetsingsmodellen en loketten een uitkomst;
- verdere deregulering door bijvoorbeeld vergunningaanvragen voor evenementen om te zetten in een eenvoudige melding.

Ook wordt een aantal procesmatige adviezen gegeven:

- Meer digitale afhandeling en e-mail sneller beantwoorden
- Het gebruik van het digitale loket stimuleren
- Telefonische openingstijden in de middag verruimen

Ongeveer honderd ondernemers hebben meegedaan aan dit onderzoek. Doelgroep bestond uit aanvragers van vergunningen en ondernemers die in contact zijn geweest met het Centrum voor Bedrijven en Instellingen (CBI). Ondernemers verwachten vooral in economisch zware tijden een daadkrachtige overheid die met hen meewerkt en -denkt. De gemeente Haarlemmermeer voldoet aan deze verwachting.

"De gemeente Haarlemmermeer luistert goed naar de wensen van het regionale bedrijfsleven en vertaalt dat naar een concrete aanpak", zei Nick Snijders bij de overhandiging van het rapport. "Toch blijven we volgen of de aanbevelingen ook daadwerkelijk worden overgenomen, zodat ondernemers er echt van profiteren in hun dagelijkse praktijk."

Fabian Nagtzaam en Hans Bakker, respectievelijk namens MKB Haarlemmermeer-Schiphol en HOP(Haarlemmermeers Ondernemers Platform), deden ook nog een duit in het zakje: "wij prijzen de gemeente om hun wil tot verbetering van de dienstverlening, samen met de ondernemers. Wel wijzen wij de gemeente erop de ondernemers niet als melkkoe te gebruiken door de lasten te verhogen zoals bij de OZB."

BRON: Het rapport is te downloaden via: <http://www.quint-result.nl/HaarlemmermeerOndernemers.blog>