



Persbericht

Plaats
Breda

datum
Dinsdag 27 april 2010

Van
Kamer van Koophandel Zuidwest-Nederland

KvK test regeldruk bij gemeenten met mysterycalls van nep-ondernemers “Het WK komt eraan en ik wil een buitentap bij mijn café!”

“Het WK komt eraan en ik wil een buitentap bij mijn café en een groot beeldscherm. Wat moet ik nu doen?”, “Ik wil kledingrekken voor de deur plaatsen om meer klanten te krijgen, mag dat?” Zomaar een greep uit de vragen die 31 West-Brabantse en Zeeuwse gemeenten de afgelopen weken voorgelegd kregen. Met als doel: bepalen of de regeldruk voor ondernemers echt is afgenomen. Initiatiefnemer van deze zogeheten mysterycalls: de Kamer van Koophandel.

Op initiatief van de Kamer van Koophandel hebben bedrijfsleven en overheid in 2006 de handen ineengeslagen. Samen stelden ze zich als doel zoveel mogelijk te snoeien in het woud van overbodige en soms zelfs tegenstrijdige regels op plaatselijk niveau. “Iedere gemeenten heeft dezelfde vragen gehad en toen hebben we gewoon geregistreerd wat er gebeurde”, vertelt Erlin van Vuuren, projectleider Regeldrukbestrijding bij de Kamer van Koophandel Zuidwest-Nederland. Uit het onderzoek blijkt dat door de meeste gemeenten behoorlijk is gewerkt aan het snoeien in de regels.

Klantgerichtheid

“De resultaten van het onderzoek geven wel aanleiding om met name die klantgerichtheid nader te onderzoeken. Die is namelijk bepalend voor het gevoel van regeldruk zoals de ondernemer (de klant) die ervaart. “Vergelijk het maar met veiligheid”, aldus Van Vuuren. “Mensen kunnen zich zeer onveilig voelen, terwijl politiecijfers uitwijzen dat er niets aan de hand is en andersom.”. Daarnaast bleek de variatie in de antwoorden per gemeente groot, zowel tussen de gemeenten onderling als binnen verschillende afdelingen en personen binnen een gemeente. Van Vuuren: “Het kostte gemiddeld 2 tot 3 keer bellen om een antwoord te krijgen, maar soms wist de receptioniste al meteen antwoord te geven. Soms hebben we het na 10 keer bellen maar opgegeven”, vervolgt hij. Tijdens de telefoongesprekken is ook gekeken naar klantvriendelijkheid en of personen deskundig overkomen. Ook hier bleek de variatie groot.

Hoe nu verder?

Inmiddels heeft de Kamer van Koophandel een traject ingezet om de klantvriendelijkheid nader te toetsen en te verbeteren. Het, landelijk erkende, instrument dat hiervoor wordt gebruikt is het zogenaamde ‘Normenkader voor bedrijven’. Dit is een samen met VNO-NCW en MKB Nederland ontwikkeld instrument, waarmee kan worden gemeten of de gemeentelijke dienstverlening voldoet aan het verwachtingspatroon dat ondernemers hebben. Het resulteert in een verbeterplan dat het ‘Bewijs van Goede Dienst’ wordt genoemd. Aan alle gemeenten is al in september 2009 het aanbod gedaan om zo’n ‘Bewijs van Goede Dienst’ te verwerven, grotendeels betaald door het Rijk en de Kamer van Koophandel. De helft van de gemeenten heeft inmiddels haar medewerking toegezegd, maar anderen twijfelen nog of willen niet. Het financieringsaanbod van Rijk en KvK geldt nog tot 1 september 2010. “Het is onze grootste wens dat alle gemeenten in Zuidwest-Nederland meedoen”, besluit Van Vuuren. “Dat zou uniek zijn in Nederland en het zou toch fantastisch zijn als Zuidwest-Nederland te boek komt te staan als meest ondernemersvriendelijke regio van Nederland?”.

Voor meer informatie: Kamer van Koophandel Zuidwest-Nederland
Sandra Leenders, T (076) 564 69 34. M (06) 41 76 80 95. E sandra.leenders@kvk.nl