

## Samenvatting Onderzoek Bewijs van Goede Dienst

Van april tot augustus 2014 heeft Bureau Daadkracht de dienstverlening aan ondernemers onderzocht volgens het format van KING: het Bewijs van Goede Dienst. Het Bewijs van Goede Dienst maakt deel uit van het programma Beter en Concreter – goede regels, gerichte service, een samenwerkingsverband van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het ministerie van Economische Zaken en de VNG. Het programma richt zich op het verminderen van regeldruk.

Dit onderzoek is voor het eerst uitgevoerd. De dienstverlening wordt gemiddeld genomen voldoende of goed beoordeeld. De uitkomsten van het onderzoek geven gerichte adviezen hoe de dienstverlening aan bedrijven te verbeteren. Deze nemen we over en zijn in een actieplan uitgewerkt.

### **Doel:**

Het onderzoek heeft tot doel waar mogelijk:

- kosten te besparen
- administratieve lasten te reduceren en
- de klanttevredenheid te verhogen.

Naar aanleiding van dit onderzoek is een verbeterplan opgesteld. Hierin staan de acties benoemd die de gemeente Hillegom kan nemen bij het verbeteren van de dienstverlening aan ondernemers. Door een groot deel van de voorgestelde verbeteringen door te voeren worden bovengenoemde doelen gerealiseerd.

### **Opzet:**

Dit onderzoek bestond uit het in kaart brengen van de dienstverlening aan bedrijven d.m.v. een aantal audits: de dossier-audit, de cliënt-audit en de issue-audit.

Dossier-audit: hiervoor zijn in totaal 20 dossiers onderzocht m.b.t. de drank- en horecaverunning, evenementenvergunning en de omgevingsvergunning (eenvoudig en complex aanvragen).

Cliënt-audit: onder 280 ondernemers (centrum/bedrijventerreinen en markt) zijn vragenlijsten uitgezet. Er hebben ca. 60 ondernemers deelgenomen aan dit onderzoek.

Issue-audit: Voor de geselecteerde dossiers van de dossier-audit is onderzocht hoe het staat met de informatievoorziening op de website, eventuele hersteltermijnen of bezwaarschriften en de administratieve lasten.

Het onderzoek is vooral kwalitatief van aard. Er zijn niet hele grote groepen ondernemers geconsulteerd, maar er is wel doorwrocht ingegaan op de onderwerpen die verbetering behoeven.

### **Normen:**

Deze drie audits leverden een beeld op hoe wij scoren op het gebied van de tien normen voor dienstverlening:

1. Voldoen aan aanvraagtermijnen
2. Voldoen aan hersteltermijnen
3. Volledigheid verzoeken en aanvragen
4. Professionaliteit
5. Beleving toezicht
6. Responsnelheid
7. Actualiteit informatie
8. Dienstverlening met de menselijke maat
9. Deugdelijke besluitvorming
10. Checklist minder regels