

# Dienstverlening

## Gemeente Roosendaal

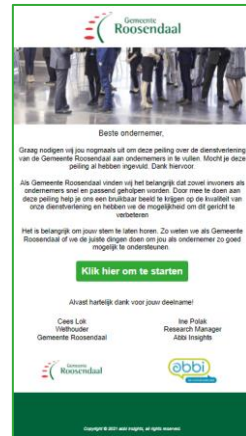
### Peiling 2: Evaluatie dienstverlening richting ondernemers

Abbi heeft in opdracht van de Gemeente Roosendaal ondernemers uit Roosendaal via een chatvragenlijst gevraagd hoe zij de huidige dienstverlening ervaren. Ondernemers konden deelnemen na een uitnodiging via e-mail, het ondernemerskanaal, LinkedIn of Whatsapp. Naast de beoordeling van de algehele dienstverlening zijn onderwerpen als het soort contact en de contactwijze met de gemeente in de afgelopen 12 maanden vastgelegd en de is kwaliteit beoordeeld van het aanvraagproces, de medewerkers en de website. Het inzicht in de kwaliteit van dienstverlening geeft de gemeente de mogelijkheid om de directe feedback door te vertalen naar een passend beleid.

#### Respons

Er zijn in totaal **186 ondernemers** gestart met de vragenlijst en zij vormen de basis van deze grafische rapportage. Per activatie is dit als volgt tot stand gekomen.

- E-mail: **157 ondernemers** van de 1.635 Roosendaalse ondernemers (10%);
- Ondernemerskanaal: **27 ondernemers** via een open link op een gemeentelijk ondernemerskanaal;
- LinkedIn: **1 ondernemer** via een open link op LinkedIn;
- Whatsapp: **1 ondernemer** via een Whatsapp bericht van een deelnemer.

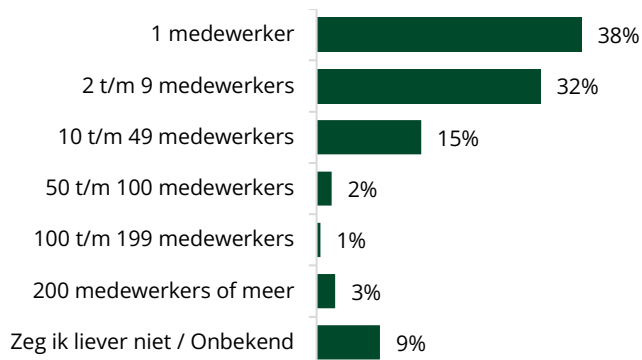


### Belangrijkste conclusies

- Voor de Gemeente Roosendaal zijn de snelheid van afhandeling, zichtbaarheid voor ondernemers, flexibiliteit (zowel meedenkend als empathisch) en duidelijkheid (bij wie moet ik zijn met een probleem) de belangrijkste verbeterpunten voor de dienstverlening.
- De dienstverlening richting ondernemers scoort met een 6,5 een krappe voldoende. Bijna een kwart van de ondernemers geeft een onvoldoende. Zij geven aan dat ze lang hebben moeten wachten op reacties en onvoldoende gehoord zijn in specifieke situaties.
- Daar staat tegenover dat de meerderheid gematigd tevreden (37%) of erg tevreden (41%) is en juist de korte lijnen en duidelijkheid roemt.
- Een groot deel van de ondernemers (50%) heeft in het afgelopen jaar geen bewust contact gehad met de gemeente en vindt het hierdoor lastig om de dienstverlening te beoordelen. Als er bewuste contactmomenten zijn, zijn deze veelal gericht op een specifieke aanvraag of een probleem. Grotere ondernemingen (10+ werknemers) hebben meer contactmomenten met de gemeente dan kleine ondernemingen. De beoordelingen zijn sterk afhankelijk van het laatste bewuste contactmoment

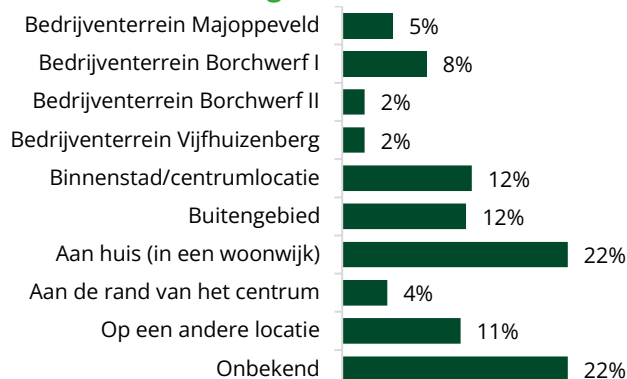
## ONDERNEMERS POPULATIE PEILING 2

#### Aantal medewerkers



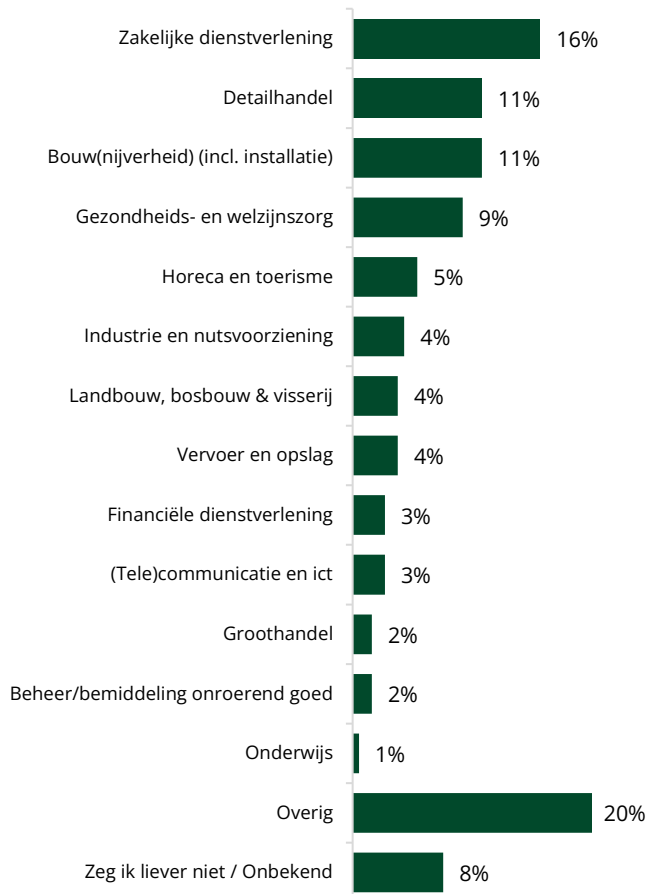
Hoeveel medewerkers (inclusief jijzelf) werken er in jouw onderneming? (n=186)

#### Locatie onderneming



Op welke locatie vinden de ondernemingsactiviteiten hoofdzakelijk plaats? (n=186)

#### Sector



Onder welke sector valt de hoofdactiviteit van jouw onderneming? (n=186)

# Dienstverlening Gemeente Roosendaal

## CONTACTMOMENTEN

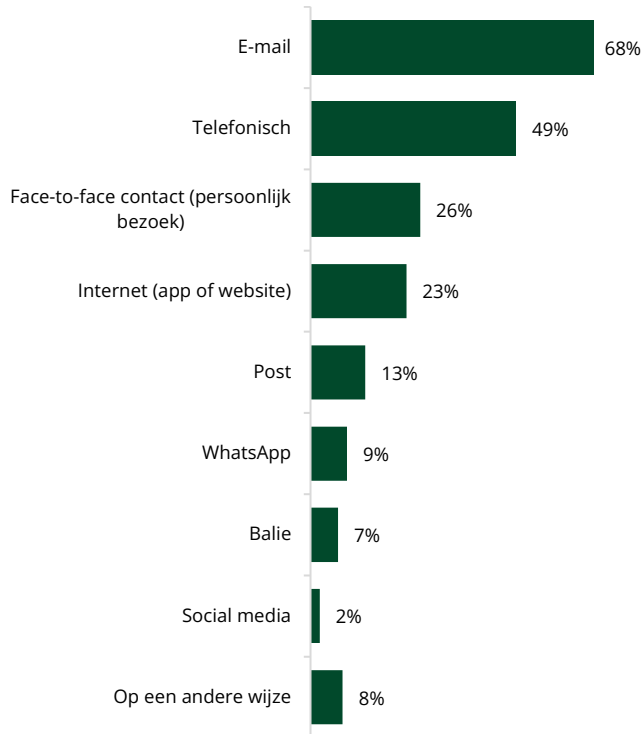
### Contactmomenten in de afgelopen 12 maanden



Exact de helft van de ondernemers heeft in de afgelopen 12 maanden een contactmoment gehad met de gemeente. De hoogte van dit percentage is sterk afhankelijk van de omvang van het bedrijf. Zo heeft slechts 28% van de zzp'ers (1 wzp) contact gehad en is dit bij grote bedrijven (10+ werknemers) maar liefst 79%. Grote bedrijven zoeken vaker contact met de gemeente over vergunningen (32%), handhaving (24%), voorlegging van een vraag of probleem (29%) of een samenwerking (24%). Naast de bedrijfsomvang is ook de locatie bepalend voor het contact. Zo heeft slechts 30% van de ondernemers die werkt vanuit huis contact gehad met de gemeente. Terwijl dit percentage bij ondernemers uit de binnenstad met 78% fors hoger ligt.

Waarvoor heeft jouw onderneming in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (n=186)

### Wijze van contact

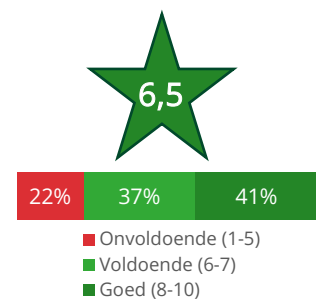


Het contact met de Gemeente Roosendaal verloopt in de meeste gevallen via e-mail (68%) of telefonisch (49%). Grote bedrijven (10+ werknemers) hebben vaker dan gemiddeld face-to-face contact (50%) dan zzp'ers (10%) en bedrijven met 2-9 werknemers (18%).

Op welke wijze heeft jouw onderneming contact gehad met de Gemeente? Ondernemingen die contact hebben gehad met de gemeente in de afgelopen 12 maanden (n=91)

## Beoordeling algehele dienstverlening

### Beoordeling dienstverlening van de Gemeente Roosendaal



#### Beoordeling per locatie

Bedrijventerrein	6,7
Binnenstad / Centrum	6,9
Aan huis	7,0
Rand van het centrum / Buitengebied / Anders	5,8

#### Beoordeling na contact

Wel contact	6,3
Geen contact	6,7

#### Een indruk van de toelichtingen / verbeterpunten



"Bij een aanvraag voor een vergunning lijkt het of de gemeente een ondernemer *niet serieus* neemt."

"Communicatie is *achilleshiel*."

"Duurt *weken* voor je antwoord krijgt en de *kosten zijn hoog*."

"Er wordt te weinig aan *vandalisme* gedaan in wijken."

"Je krijgt gewoon *geen antwoord*, ook na drie of vier keer mailen en herinneren. Nu maar een brief aan de raad geschreven."

"Starre houding en niet *meedenkend*."



"Lange *wachttijden*, onbekend of iemand wel/niet aanwezig is."

"Geen contact dus geen *beoordelingscriteria*."

"Beter *luisteren* naar ondernemer en niet naar het vaste clubje"

"De *inrichting van de wegen* in het buitengebied kan beter."

"We hebben maart 2021 aanvraag *omgevingsvergunning* aangevraagd en uiteindelijk pas september een *duidelijk antwoord* gekregen."

"Teveel *personen* aan de telefoon die je niet echt helpen."



"Wordt *serieus aangepakt* en krijgt *snelle respons*."

"Steun was *snel en naar tevredenheid* opgelost."

"Prettig *contact en snelle reacties* met mijn contactpersoon van *accountmanagement*."

"Duidelijk met *kennis van zaken*."

"In principe denk ik te maken te hebben met een gemeente die *toekomstgericht* is en op zoek is naar een beter Roosendaal."

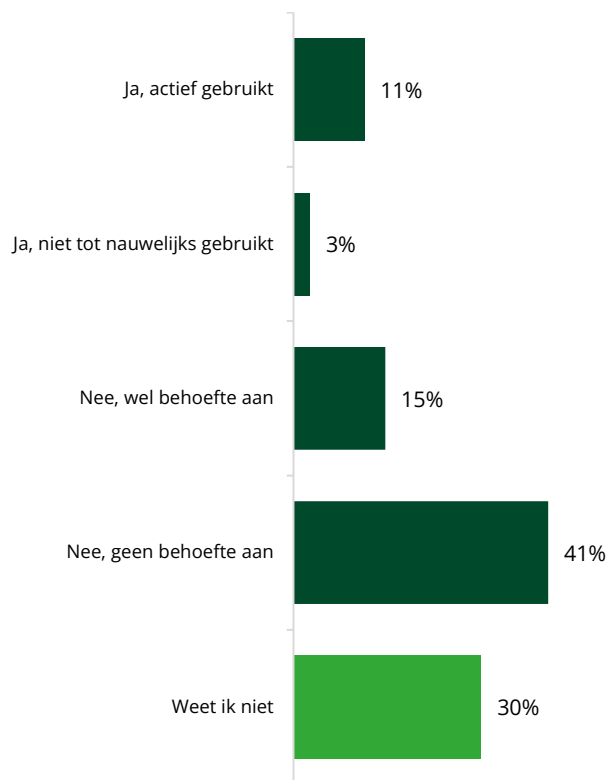
"Korte *lijnen, resultaatgericht*."

Welk cijfer (1-10) geef je voor de **algehele dienstverlening** van de Gemeente Roosendaal? (n=172)

# Dienstverlening Gemeente Roosendaal

## Aanspreekpunt en beoordeling contactmomenten

### Vast aanspreekpunt

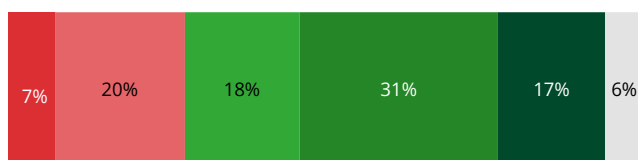


14% van de ondernemingen heeft een vast aanspreekpunt binnen de Gemeente Roosendaal. Bij zzp'ers (1 wzp) is dit 2% en bij grote bedrijven (10 of meer wzp) is dit 38%. Het is opvallend dat bijna 1 op de 3 ondernemers (30%) niet weet of zij een vast aanspreekpunt hebben binnen de gemeente. 38% van de ondernemingen die ontevreden is over de dienstverlening heeft meer behoefte aan een vast aanspreekpunt.

Heeft je onderneming een vast aanspreekpunt binnen de Gemeente Roosendaal? (n=149)

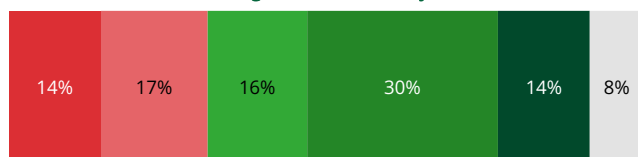
### Beoordeling contactmoment

De gemeente is eenvoudig te bereiken voor vragen (n=83)



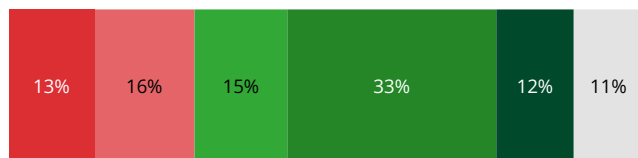
Grote ondernemingen (10 of meer werknemers) waarden de bereikbaarheid beter dan kleine bedrijven. Zij hebben dan ook vaker een vast contactpersoon.

De communicatie vanuit de gemeente is duidelijk (n=83)



Ondernemingen die de dienstverlening vinden dat de communicatie ook duidelijk is. Pas bij ontevredenheid wordt de communicatie ondergewaardeerd.

De informatie vanuit de gemeente is juist en volledig (n=82)



■ Helemaal oneens ■ Oneens ■ Neutraal  
■ Eens ■ Helemaal eens ■ Weet ik niet

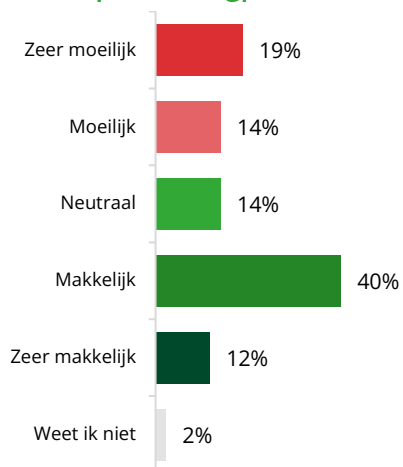
Er zit een verband tussen de beoordeling van het contact en de beoordeling van de algehele tevredenheid over de dienstverlening. De ontevredenheid is vaak gerelateerd aan gebrek, onduidelijke of trage communicatie.

Stellingen over de contactmomenten

Ondernemingen die contact hebben gehad (<12 maanden)

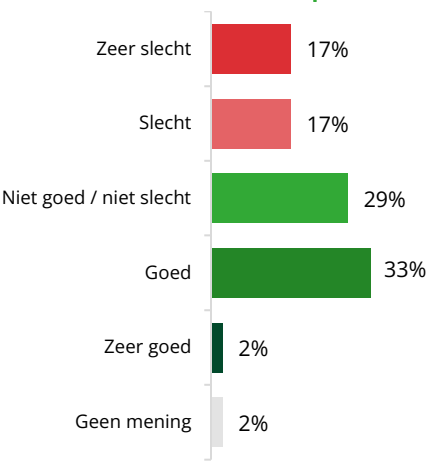
## Beoordeling aanvragen voor een vergunning, steunmaatregel of andere diensten

### Verloop aanvraagproces



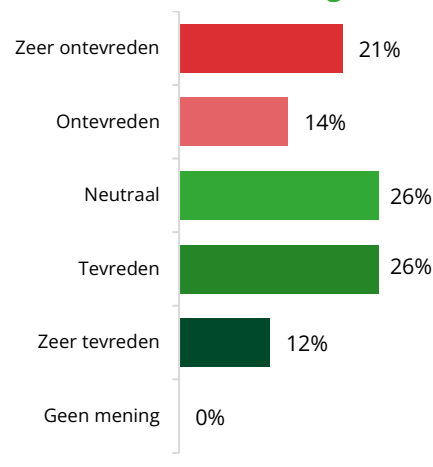
Verliep het aanvraagproces gemakkelijk of moeilijk? Ondernemingen die een aanvraag hebben gedaan in de afgelopen 12 maanden (n=43)

### Informerer over verloop



In welke mate werd je goed op de hoogte gehouden over het verloop van de aanvraag? Ondernemingen die een aanvraag hebben gedaan in de afgelopen 12 maanden (n=42)

### Snelheid van afhandeling

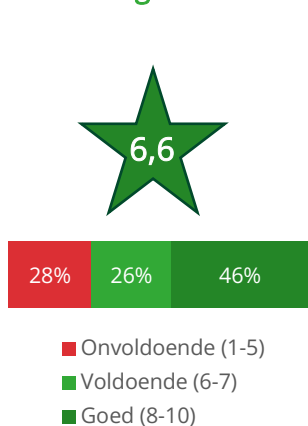


Hoe tevreden ben je over de snelheid van de afhandeling van de aanvraag? Ondernemingen die een aanvraag hebben gedaan in de afgelopen 12 maanden (n=42)

# Dienstverlening Gemeente Roosendaal

## Beoordeling dienstverlening van de medewerkers

### Beoordeling dienstverlening van de medewerkers



☹️  
"Totaal **geen** terugkoppeling van de desbetreffende ambtenaar."  
"Het **duurde twee weken** voor ik een reactie krijg, dat vond ik niet helemaal passen bij een consultant voor ondernemers."  
"Er wordt in mijn mening niet, doorgevraagd, **meegedacht** en gezocht naar een alternatief, **alleen naar regels gekeken**."  
"De behandeling via de BB app ging goed, maar de behandeling van de aanvraag van de steunmaatregel was in onze ogen **slecht**."

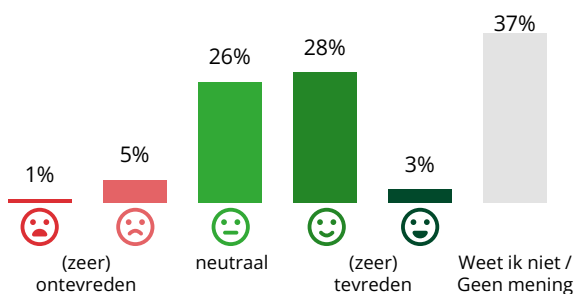
😊  
"Mails worden **niet beantwoord**."  
"Werken volgens vast patroon, **weinig flexibel**."  
"Als je weet hoe het systeem werkt gaat het goed. Maar voordat je daar bent, ben je wel **even bezig**."  
"Personen op zich willen dingen goed doen echter als teams lijken ze volledig disconnected te zijn en gaat men elkaar actief **tegenwerken** en dit over de rug van de ondernemer."

😊  
"Vriendelijk en kundig."  
"Uiterst **correct en behulpzaam** bovendien **erg geïnteresseerd**."  
"Mijn vaste contact zorgt dat **alles soepel** verloopt."  
"Als je eenmaal de **juiste personen** heb bereikt dan willen deze graag met je meedenken."  
"1 op 1 contact is goed, **snelle afhandeling** en **oplossingsgericht**."

Welk cijfer (1-10) geef je voor de dienstverlening van de medewerkers waarmee je contact hebt gehad? Ondernemingen die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een medewerker van de gemeente (n=72)

## Tevredenheid website

### Beoordeling tevredenheid over de website



#### Wat mis je op de website (een indruk)

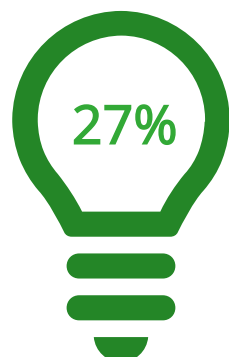
"Verhuizing buiten de gemeente is geen optie als je een afspraak wilt maken."  
"Toekomstvisie."  
"Toegankelijke info over natuurbeheer, groen, recreatie."  
"Meer duidelijkheid wie je waarvoor moet bereiken."  
"Is niet overzichtelijk."  
"Een goede zoekfunctie."  
"Duidelijke structuur."  
"Duidelijke routing/instructie waar je moet zijn."

37% van de ondernemers heeft geen mening over de website van de gemeente Roosendaal. Het is dan ook de vraag of deze wel (veelvuldig) wordt geraadpleegd. Dit percentage ligt logischerwijs lager bij ondernemers die contact hebben gehad in de afgelopen 12 maanden (27%) in vergelijking met ondernemers die geen contact hebben gehad (48%).

Hoe tevreden of ontevreden ben je over de website van de Gemeente Roosendaal? (n=141)

Wat mis je op de website van de Gemeente Roosendaal? Ondernemingen die niet tevreden zijn over de website (n=43)

## Tips, suggesties en hulpvragen



... van de ondernemers heeft een hulpvraag, tip, suggestie of idee voor de gemeente

### Een indruk van de antwoorden

Meer camera's in wijken en harder **aanpakken van vandalisme**.  
Zou prettig zijn als de gemeente meer proactief zou werken, bijvoorbeeld met een soort CRM-systeem waarbij de bezoeker kort en duidelijk een vraag neerleggen.  
Vergunningen iets **sneller afhandelen**.  
Mogelijk regie nemen in het leggen van **verbindingen tussen organisaties**.  
In deze moeilijke tijd voor de horeca is het wel leuk om iemand van de gemeente als **aanspreekpunt** te hebben.  
Aparte takken invoeren voor bedrijven waarbij **snellheid van handelen** belangrijk is.

Beter bereikbaar zijn, accurater handelen, **meer meedenken** met een ondernemer. Gemeente staat ver af van ondernemers die bouwplannen hebben.

**Een portaal** waarin voor zzp'ers/ eenmanszaken info te vinden is juist over wat de gemeente kan betekenen.

Het zou fijn zijn als er vanuit de gemeente een **aanspreekpunt** is op het gebied van corona en de "kleine" lokale ondernemers.

Ik zou het wel fijn vinden om af en toe eens **ruggenspraak** te kunnen hebben met een van de consultants om te zien wat de gemeente Roosendaal voor mij als ondernemer zou kunnen betekenen.

**Veiligheid** van het industriegebied waar we ons bevinden en **meer voorzieningen**.

Zijn er nog zaken waarin de Gemeente Roosendaal jou als ondernemer mee kan helpen? Heb je nog tips, suggesties of ideeën (n=139)  
Kun je toelichten waarmee we je kunnen helpen? Of aangeven welke tips, suggesties en ideeën je hebt? (n=38)