

Op weg naar de meest MKB-vriendelijke stad van Nederland



Inhoudsopgave en Colofon

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	4
3. Waardering ondernemersklimaat	5
4. Knelpunten	6
5. Oplossingen	12

VVD-gemeenteraadsfractie Den Haag
www.vvddenhaag.nl
Spui 70
2511 BT DEN HAAG

26 september 2007

Auteur:
Ibo Gülsen, i.gulsen@denhaag.nl

Met dank aan:
Paul Lieben en Hans Mojet

Samenvatting

In het Coalitie akkoord 'Meedoen' is afgesproken dat Den Haag de meest MKB-vriendelijke stad van Nederland moet worden. Helaas zijn concrete maatregelen om deze doelstelling invulling te geven nog steeds niet gepresenteerd aan de gemeenteraad. Aan de hand van voorbeelden uit de praktijk illustreert de Haagse VVD-gemeenteraadsfractie dat er nog veel werk aan de winkel is om deze ambitie te realiseren. Daarnaast doet de VVD een aantal concrete **voorstellen** om deze doelstelling waar te kunnen maken.

Een voorbeeld om het Haags ondernemersklimaat op een hoger peil te brengen is het **verbeteren van het bedrijvenloket**. Ondernemers hebben namelijk behoefte aan één duidelijk en herkenbaar contactpunt bij de gemeente waar ze niet worden doorverwezen maar waar ze hun zaken direct kunnen regelen, op internet of aan de balie.

Verder ziet de VVD de mogelijkheid om de **digitale website** toegankelijker te maken en een eenvoudiger vergunningstelsel in te voeren. Een **overzichtelijker vergunningstelsel** kan bereikt worden door het schrappen van de (kleine) evenementen vergunning of het omzetten naar een algemene maatregel met meldingsplicht. Ook kan de exploitatievergunning voor verblijfsinrichtingen opgeheven worden. De gemeente moet voor bestaande vergunningen wel op tijd over de brug komen. Mocht dat niet het geval zijn, dan moet de gemeente een boete aan de ondernemer betalen. Ook stelt de VVD voor om **één gezamenlijke inspectie en controledienst** in te voeren. De landelijke Voedsel- en Warenautoriteit moet samengaan met de Arbeidsinspectie en in samenwerking met gemeentelijke bouw- en woningtoezicht, milieudienst, brandweer enz. ondernemers controleren. Door deze fusie raken tegenstrijdige regels en opstapelende voorwaarden uitgesloten.

Een andere manier om dit te ondervangen is de **publicatie van het handhavingsbeleid**, waarin de ondernemer op een laagdrempelige manier wordt geïnformeerd waarop de gemeente handhaaft.

Op het gebied van **communicatie** wil de VVD dat de gemeente met ondernemers op grote schaal digitaal –door middel van e-mail- pro-actief gaat communiceren over onderwerpen die voor ondernemers relevant zijn, zoals wijzigingen in procedures vergunningen en aanbestedingen.

Tenslotte is het zaak een **cultuurverandering** in het ambtelijk apparaat te bewerkstelligen. 'De klant is koning' is niet alleen het adagium bij ondernemers, maar zou ook moeten gelden voor ambtenaren tegenover ondernemers. De gemeente moet leren meebewegen en op eigen initiatief oplossingen voordragen, in plaats van initiatieven reactief te toetsen aan bestaand beleid.

Inleiding



● De Tuk Tuk: een voorbeeld van een innovatieve dienst.

Ondernemers zijn aanwezig in alle lagen van de bevolking. Ze vormen de ruggengraat van de economie. In Haaglanden werken circa 122.000 personen¹ in het Midden- en Kleinbedrijf dat hierdoor de grootste werkgever van de regio is.

Ondernemers doen uiteraard veel meer dan het creëren van werkgelegenheid. Ze dragen bij aan de kwaliteit van de leefomgeving en het niveau van voorzieningen. Door hun creativiteit, durf en doorzettingsvermogen zijn zij bovendien een belangrijke bron van innovatie.

Het economisch beleid is vooral gericht op de creatie van werkgelegenheid. De overheid moet echter goed begrijpen dat dit niet de primaire doelstelling van een ondernemer is. Die wil namelijk zijn klanten zo goed mogelijk bedienen.

Wil het economisch beleid succesvol zijn dan moet de gemeente zich richten op twee zaken die van belang zijn voor een ondernemer:

1. Het aantrekken van zoveel mogelijk koopkrachtige klanten
2. Het zo eenvoudig mogelijk maken van de procedures om deze klanten goed te kunnen bedienen.

Gelukkig komen beide aspecten terug in het huidige coalitieakkoord:

1. Met een sterke focus op citymarketing en evenementen worden nieuwe klanten en bedrijven naar Den Haag getrokken.
2. Met het terugdringen van de administratieve lasten en een betere dienstverlening wordt het eenvoudiger voor een ondernemer om in te spelen op de behoeften van zijn klanten.

Met het programma 'Internationale zaken, promotie en communicatie' is het college inmiddels voortvarend aan de slag gegaan. Echter, een concrete aanpak voor de verlichting van de administratieve lastendruk heeft de gemeenteraad nog niet mogen vernemen.

In 2005 is naar aanleiding van schriftelijke vragen van de VVD-fractie een start gemaakt met het project Red Tape. De resultaten van dit project laten nog steeds, inmiddels bijna twee jaar na dato, op zich wachten.

Met deze notitie wil de VVD-fractie het college verzoeken vaart te maken en concrete maatregelen te nemen om invulling te geven aan de gezamenlijke ambitie om de meest MKB-vriendelijke stad van Nederland te worden².

¹ Gemeente Den Haag, *De Staat van de Haagse economie 2006*, p. 35

² Coalitieakkoord 2006-2010 PvdA, VVD en Groenlinks, p. 4

Waardering ondernemersklimaat



- **Wat ondernemersklimaat betreft behoort Den Haag nu tot de middenmoot: dat is niet genoeg!**

In 2000 gaven ondernemers de gemeente Den Haag de laagste waardering (rapportcijfer 5,6) van alle G 30 steden in de *Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat*³.

Het stadsbestuur heeft zich de negatieve beoordeling aangetrokken en kwam met nieuwe maatregelen. Zo werd er een speciaal bedrijvenloket ingericht, werd een start gemaakt met de digitale aanvraag van vergunningen, werden reguliere ondernemersbijeenkomsten georganiseerd en deden winkelstraatmanagers en het Keurmerk Veilig Ondernemen hun intrede. Deze maatregelen werden beloond met een hogere waardering (rapportcijfer 6,2) in 2004, waarmee Den Haag thans tot de middenmoot behoort.

Uit de programmabegroting 2008-2011 komt naar voren dat het college streeft naar een 6,5 als waardering voor het ondernemersklimaat. Dit cijfer strookt wat de VVD-fractie betreft niet met de ambitie om de meest MKB-vriendelijke stad van Nederland te worden. Een 7,0 is minimaal nodig om steden als Venlo en Deventer voorbij te streven.

Wat vinden Haagse ondernemers belangrijk?

In gesprekken met ondernemers komen steevast de volgende onderwerpen aan de orde, die nog eens bevestigd werden door de Benchmark:

1. De dienstverlening van de gemeente

Hierbij gaat het om de aanvraag van gemeentelijke producten en diensten zoals vergunningen en het ondernemersloket.

2. De communicatie door de gemeente

Hierbij gaat het om de toegankelijkheid en duidelijkheid van gemeentelijke informatie.

3. De organisatie van het economisch beleid

Hierbij gaat het om acquisitie van bedrijven, het onderhouden van contacten met ondernemers en vooral om het inlevingsvermogen en kennisniveau van ambtenaren en bestuurders.

4. Verkeer en parkeren

Een goede bereikbaarheid per auto, fiets en OV is cruciaal voor iedere ondernemer.

Deze notitie zal zich echter richten op de eerste drie onderwerpen omdat deze binnen het programma Economische Zaken vallen. Dit neemt uiteraard niet weg dat de VVD-fractie met het bedrijfsleven grote ambities heeft om de bereikbaarheid van Den Haag verder te verbeteren.

³ Benchmark Gemeentelijk Ondernemersklimaat, 2 mei 2005, ECORYS i.o.v. Ministerie van Economische zaken

Knelpunten

De afgelopen jaren is er gelukkig veel verbeterd, maar met enige regelmaat wordt de VVD-fractie nog steeds geconfronteerd met situaties waarin ondernemers op kosten worden gejaagd, hun klanten niet kunnen helpen of onnodig in onzekerheid worden gelaten. Iedere situatie was uiteindelijk te herleiden tot een knelpunt in de dienstverlening, de communicatie en/of de organisatie van het ambtelijk apparaat.

Een kleine greep uit onze ervaringen:



- **Maurice Koliijn van M Sports geeft instructie.**

Surfscholen: een zee te hoog

Surfers gaat over het algemeen geen zee te hoog, maar de ambtenarij is weerbarstiger. Den Haag heeft uitgesproken dat watersport in de toekomst één van de speerpunten zal zijn in het sportbeleid van de gemeente. Bovendien heeft de gemeente eerder uitgesproken dat surfscholen een bestaansrecht hebben en zijn er verwachtingen gewekt.

Toch voelen de twee surfscholen M-sports en Sublime bepaald geen wind in de zeilen vanuit de gemeente. Integendeel, de gemeente stelt zich op het standpunt dat de strandtenten waaruit zij opereren geen vergunning hebben om de surfscholen onderdak te bieden. De partijen komen er niet uit in overleg met de ambtenaren. De vergunningverlening blijft maandenlang uit.

Daarom dient de VVD een motie in, die door een ruime meerderheid van de gemeenteraad gesteund wordt. Er moet gewoon een werkbare oplossing komen, zo wordt gesteld tijdens de vergadering van 5 juli jl. De motie dringt niet direct door tot de dienstdoende ambtenaren, zodat het nog ruim een maand duurt voordat deze uiteindelijk overstag gaan, de handschoenen kunnen worden neergelegd en de zeilen kunnen zonder vrees worden gehesen.



- **VVD-Kamerlid Charlie Aptroot en VVD-gemeenteraadslid Ibo Gülsen brengen een werkbezoek aan Joep Logjes, uitbater van café Momfer de Mol**

Mol met feestplannen

Stel: je wilt een feestje vieren. Liefst tot in de kleine uurtjes. Je bent bijvoorbeeld net geslaagd voor je rijbewijs. Of toegelaten tot een opleiding. Of je hebt eindelijk de baan van je dromen gevonden.

Je stapt café Momfer de Mol binnen, in hartje centrum. Om in de feestroes te blijven, wil je graag binnen een week of wat de tent huren, zo vertel je. Maar dan komt uitbater Joep Logjes met een vervelende mededeling: 'Ik zou wel willen, maar dat kan niet'. Althans niet op zo'n korte termijn.

Om een ontheffing van de sluitingstijden te

kunnen krijgen, dien je acht à negen weken van tevoren een aanvraag in te dienen bij het stadhuis. Niemand weet waarom dat zo lang moet duren. Ruimte voor spontane feestjes is er dus niet.

De VVD is van mening dat er slechts een meldingsplicht zou moeten zijn. Hierbij kan de gemeente controleren of de ondernemer niet teveel lawaai veroorzaakt en/of hij het toegestane aantal ontheffingen niet overtreedt. Het principe zou moeten zijn: 'Geen bericht, is goed bericht'. En dat klinkt een stuk leuker dan 'Het feest gaat niet door',

Tabak van omgang met tabakszaak

De eigenaren van een tabakszaak aan de Kritzingerstraat (Transvaal) dreigen op straat te komen staan. Na 33 jaar ondernemerschap krijgen zij op 27 december 2005 een brief van de woningcorporatie HaagWonen. Of zij maar even hun boeltje willen oppakken en vóór 19 april 2006 het pand willen verlaten.

Het is al jaren bekend dat dit deel van Transvaal een stadsvernieuwingsgebied is. De burens van de tabakszaak zijn al lang en breed geïnformeerd over passende alternatieven. Maar ondanks regelmatige vragen van de ondernemer zélf aan de corporatie, is hem tot dat moment nooit een alternatief geboden. Ook niet in een nieuw te realiseren winkelcentrum even verderop.

De VVD vindt deze gang van zaken onverkwikkelijk en stelt tot twee keer toe vragen aan het college en roept op tot bemiddeling. Het college antwoordt het met de VVD eens te zijn dat de corporatie (Staedion heeft inmiddels de plaats ingenomen van HaagWonen) te laat contact heeft opgenomen met de tabakszaak.

De wethouder treedt in overleg met de corporaties. Afspraken worden gemaakt om een dergelijke gang van zaken voor andere ondernemers in de toekomst te voorkomen. Uiteindelijk wordt de ondernemer door de corporatie uitgekocht. De VVD is blij voor de ondernemer, maar denkt dat e.e.a. niet nodig was geweest, wanneer op een zorgvuldiger wijze was omgesprongen met de belangen van de winkelier.



- **Moet deze ondernemer na 33 jaar de deuren sluiten?**



In Den Haag is een groot tekort aan partycentra.

Partycentrum Fruitweg: 'geen reden tot feest'

Het is in Den Haag algemeen bekend dat er een tekort is aan partycentra en feestzalen. In het bijzonder Turkse en Hindoestaanse feestvierders zien zich gedwongen over de stadsgrenzen uit te wijken, willen zij bijvoorbeeld een huwelijk groots kunnen vieren. De gemeente erkent dit ook. Al in de structuurvisie horeca 2003 onderschrijft zij dit tekort en wijst zelfs concrete locaties aan: "Kansen voor feestzalen, als solitaire horecavoorziening, liggen op en rond een aantal bedrijventerreinen. Gedacht moet worden aan mogelijkheden in Laakhaven (West), Fruitweg, Ypenburg en Vliet/A12-zone Den Haag."

Een Haagse horecaondernemer die ervaring heeft met feestzalen, wordt naar eigen zeggen

door een gemeenteambtenaar gewezen op de mogelijkheden van een locatie aan de Fruitweg. Sinds de zomer van 2004 huurt hij vervolgens de locatie en zijn eerste bouwaanvraag dient hij in op 20 januari 2005.

Terwijl de gemeente in de eerdergenoemde structuurvisie nog verklaart dat de Dienst Stedelijke Ontwikkeling een actief beleid voert om ondernemers te steunen die hiaten in het uitgaans- en feestzalenaanbod willen invullen, ondervindt hij geen snelle medewerking. Reden voor de VVD en GroenLinks om schriftelijke vragen te stellen over de trage voortgang en bureaucratische procedures. Gelukkig staat de opening van de feestzaal nu gepland voor oktober 2007.



- **Wat is er mis met Oranje Blauw?**

'Ondernemer verschiet van kleur'

De eigenaar van tapijthandel Demirbag besluit dat het tijd is voor wat frisse kleuren. Hij fleurt zijn etalage eigenhandig op door deze op te schilderen met blauw en oranje. Al met al maakt de zaak zo een frisse indruk. Frisser in ieder geval dan de beruchte Luxus-panden even verderop. Deze zijn eigendom van Staedion, staan te verkrotten en worden al jaren ongemoeid gelaten door de gemeente.

Want de gemeente stelt zo haar prioriteiten. In plaats van blij te zijn met de heer Demirbag die nog wat probeert te maken van zijn winkel en de straat, stuurt de gemeente hem een dagvaarding. De welstandscommissie

vindt dat de kleurstelling niet past. "De welstandscommissie zal op 22 februari 2006 collegiaal overleg hebben met de belanghebbende van bovengenoemd pand. Inzet is tot om overeenstemming te komen over de kleurstelling van het pand, waarop is aangeschreven. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden kan worden bepaald welke weg er verder bewandeld dient te worden."

Vooralsnog hoeft de heer Demirbag geen nieuwe verf te kopen. Het definitieve besluit wordt genomen wanneer de Luxus-panden zijn opgeknapt. En zo is het einde van dit verhaal nog niet in zicht.

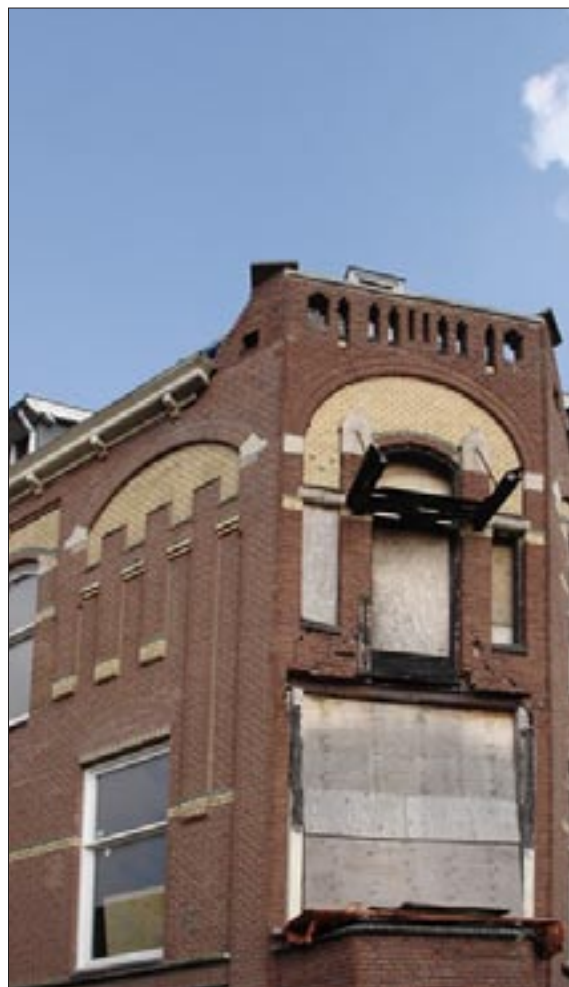
'Gemeente helpt ondernemer niet uit de brand'

Brandpanden zijn panden die zijn uitgebrand, een tijd leegstaan en waarvan ramen en deuren soms zijn geblokkeerd met plaatwerk dan wel zijn dichtgemetseld. Reeds in zijn eerste serie vragen over brandpanden (oktober 2002) vraagt raadslid en huidig VVD-fractievoorzitter Anne Mulder aandacht voor een dergelijk pand aan de Noorderbeekdwarsstraat 158. Dit pand is in februari 1989 (!) uitgebrand en stond sindsdien te verkrotten, middenin een woonwijk in Regentes-Valkenbos.

Dat was op zich al erg genoeg voor de omwonenden, vanwege de haveloze en troosteloze aanblik van het pand. Maar pas echt gedupeerd waren de onderburen, vader en zoon Korving. Samen drijven zij een aannemersbedrijf. Het drijven werd echter wat letterlijk als het geregend had; bij hevige regenval waren er lekkages via het dak. De Korvings moeten dan keer op keer hun elektrische apparatuur afdekken en hopen dat de bui snel overdrijft. Een onhoudbare situatie die uiteindelijk pas na 17 jaar wordt opgelost. Vader Korving: "Ik had nog steeds in de rotzooi gezeten als de VVD geen vragen had gesteld over het uitgebrande pand boven me."

Waarom heeft het zo lang moeten duren? Wij kunnen dit als fractie voor de periode na 2002 nagaan met behulp van de beantwoording van onze schriftelijke vragen:

In 2002 werd o.a. gemeld dat Woningbeheer N.V. zou onderzoeken op welke wijze herstel van het pand kan worden bereikt.



• Een pand met brandschade. Je zult eronder je bedrijf maar moeten uitoefenen....

In 2003 heette het dat er contact met de eigenaar zou worden opgenomen, waarna het bestuur zich zou beraden op vervolgacties. In 2004 merkte men op dat het HOB bezig was het financieel verhaal voor renovatie in kaart te brengen.

In 2005 werden in november eindelijk definitieve aanschrijvingen aan de eigenaar verzonden. In 2006 kregen wij van de heer Korving het heugelijke nieuws te horen dat het dak eindelijk was gerepareerd en hij eindelijk weer een normaal bedrijf kon voeren.

Oplossingen

Op basis van deze ervaringen en nader onderzoek wil de VVD-fractie de volgende voorstellen aan het college doen om het ondernemersklimaat in Den Haag te verbeteren:

Dienstverlening

Bedrijvenloket

Het huidige bedrijvenloket dient verder te worden ontwikkeld. Op dit moment maakt het loket ondernemers vooral wegwijs in de gemeentelijke organisatie, maar worden er geen producten/diensten zoals vergunningen geleverd. Het is dus vooral een loket dat doorverwijst. Ondernemers hebben behoefte aan één duidelijk en herkenbaar contactpunt bij de gemeente waar ze niet worden doorverwezen maar waar ze hun zaken kunnen direct kunnen regelen, hetzij online, hetzij aan de balie.

Digitale Dienstverlening

De gemeente had een koploperpositie in digitale dienstverlening, maar deze voorsprong zijn we aan het kwijtraken. De huidige website is niet toegankelijk en een ondernemer krijgt een brij van regelgeving voorgeschoteld waar hij zelf chocolade van moet maken. Enkele vergunningen kunnen al digitaal worden aangevraagd maar lang niet allemaal. Er zijn plannen om dit aan te pakken, maar de uitvoering verloopt zeer traag en er zijn geen concrete deadlines bekend.

Eenvoudiger vergunningenstelsel

Ondernemersorganisaties hebben concrete voorstellen gedaan om tot een Algemene Plaatselijke Ondernemersverordening te komen, waarmee bepaalde vergunningen kunnen worden vereenvoudigd of in aantal worden gereduceerd. De VVD wil van het college weten, welke voorstellen zij concreet heeft overgenomen of gaat overnemen.

Te denken valt bijvoorbeeld aan:

1. Reduceren van vergunningen

- a. Opheffen van de precariobelasting voor kleine objecten. Ondernemers zouden juist beloond moeten worden als zij met een bloembak het straatbeeld verbeteren.
- b. Schrappen van de ventvergunning of omzetten naar een algemene maatregel met meldingsplicht. De meeste aanvragen hiertoe worden thans meegenomen in de aanvraag voor een (groot) evenement. De ventvergunning is hierdoor overbodig.
- c. Opheffen van de exploitatievergunning verblijfsinrichtingen. Deze vergunning bestaat in andere gemeenten niet of wordt er nauwelijks gehanteerd. Zogenaamde overbewoning kan ook aan de hand van andere regels (b.v. brandveiligheid) en bestemmingsplannen worden tegengegaan.

2. Samenvoegen van vergunningen

- a. De terrasvergunning dient onderdeel te worden van de horeca-exploitatievergunning. Dit voorkomt dubbele aanvragen.

3. Het opstellen van algemene regels met meldingsplicht

- a. Kleine evenementen moeten gewoon georganiseerd kunnen worden, waarbij de ondernemer van te voren melding doet. Dit is een grote steun in de rug voor evenementenbureaus die veel groepen naar Den Haag trekken.

4. Boete voor de gemeente.

Wanneer de gemeente geen vergunning levert binnen de gestelde termijn wordt deze automatisch toegekend of betaalt de gemeente een boete aan de ondernemer.

Uniforme handhaving

De VVD wil niet langer dat de ondernemers met de Voedsel- en Warenautoriteit, de Arbeidsinspectie, gemeentelijk bouw- en woningtoezicht, milieudienst, brandweer enz. te maken hebben. De landelijke diensten moeten opgaan in één algemene inspectie- en controledienst, één balie dus voor ondernemers. Deze dienst moet samen optrekken met de gemeentelijke instanties. Ondernemers krijgen één loket, één contactpersoon en één controlebezoek. Tegenstrijdige regels en stapeling van regels is dan uitgesloten.

Communicatie

Pro-actieve communicatie

Aangezien ondernemers niet iedere dag contact hebben met de gemeente, is de bekendheid met procedures en loketten over het algemeen laag. De gemeente doet er daarom goed aan om veranderingen in procedures en vergunningen maar bijvoorbeeld ook aanbestedingen rechtstreeks naar de ondernemer te communiceren via e-mail. Dit is vele malen effectiever dan de huidige kanalen. Hiertoe zal een database moeten worden opgebouwd. Dit sluit tevens aan op de vorig jaar aangenomen motie van de VVD-fractie om een database op te bouwen van e-mailadressen van burgers.

Werk met profielen

De rijksoverheid heeft een start gemaakt met het meten van de (administratieve) lastendruk van burgers door verschillende profielen te definiëren naar o.a. gezinssamenstelling en inkomen. Een vergelijkbare aanpak is te volgen om de administratieve lastendruk voor ondernemers te meten. Bijvoorbeeld door differentiëren naar branche, bedrijfsomvang en ervaring. Dit vergroot tevens het kennisniveau van ambtenaren en bestuurders, zodat ze beter zicht hebben op wat zich binnen en buiten de muren van een onderneming afspeelt.

Deze profielen kunnen ook worden gebruikt in de communicatie over regels en procedures naar een

ondernemer. Bent u horecaondernemer, dan zijn de volgende vergunningen op u van toepassing.

Publiceer handhavingsbeleid

Om een gedeelte van het onbegrip tussen de gemeente en ondernemers weg te nemen, biedt de publicatie van het handhavingsbeleid uitkomst. In dit document geeft de gemeente per sector –horeca, zakelijke dienstverlening, detailhandel enz.- aan op welke punten zij handhaaft. Sommige zaken, zoals brandveiligheid, zijn heel basaal, maar het document kan voor een (beginnend) horeca-ondernemer dienen als een boodschappenlijst, waarbij hij in ieder geval op gemeentelijk niveau kan afvinken waaraan hij nog moet voldoen. Verder kan in het document over het handhavingsbeleid aangegeven worden welke sancties de gemeente maximaal op kan leggen als niet aan de voorschriften wordt voldaan. De ondernemer is gewaarschuwd, waardoor dit handhavingsdocument een preventieve werking kan hebben. Tenslotte voorkomt het verrassingen bij de ondernemers als een gemeentelijke inspectie, zoals de brandweer op de werkplek op brandveiligheid controleert. De brandweer kan in dit geval niet alleen verwijzen naar de geldende wet- en regelgeving, maar ook naar de gemeentelijke publicatie over het handhavingsbeleid.

Organisatie

Verantwoordelijkheid

Op dit moment zijn er nog verschillende diensten betrokken bij het leveren van producten en diensten aan ondernemers. Dit vergroot het risico dat een verzoek tussen wal en schip belandt. Eén instantie moet eindverantwoordelijkheid krijgen voor de hele keten. Ook kunnen besluiten veel sneller genomen worden als alle betrokken partijen frequent (1 x per week) aan tafel zitten en alle verzoeken doornemen.

Cultuurverandering

'De Klant is Koning' is niet alleen een adagium dat voor ondernemers geldt maar ook voor ambtenaren.

Ondernemers lopen per definitie voorop in maatschappelijke ontwikkelingen. De gemeente moet hierin leren meebewegen, meedenken en met oplossingen komen, in plaats van initiatieven reactief te toetsen aan bestaand beleid.

Alle afdelingen die direct of indirect met ondernemers te maken hebben zouden beoordeeld en beloond moeten worden voor hun klantgerichtheid. Verder moet het eenvoudiger voor een ondernemer worden om klachten in te dienen.

