



SCHRIFTELIJKE VRAGEN (artikel 40 Reglement van Orde)

Indiener:	VVD (Gerbert Tiecken)
Onderwerp:	Ondernemers en visie op dienstverlening en informatie

Inleiding

De gemeente Bronckhorst heeft in 2024 een onderzoek laten uitvoeren door Moventem waarvan de resultaten zijn gepubliceerd in 'Rapportage dienstverlening ondernemers'. Totaal 125 ondernemers hebben deelgenomen aan het representatieve onderzoek. Overall wordt de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers gewaardeerd met rapportcijfer 6,0 t.o.v. 6,3 enige jaren geleden en een doelstelling van minimaal 7,0. De resultaten zijn op diverse onderdelen in behoorlijke mate onvoldoende; zo geeft bijna 4 op de 10 ondernemers (36,5%) aan de dienstverlening als onvoldoende te waarderen, en dat geldt evenzo voor diverse aspecten zoals 'meedenken met ondernemers' en 'communicatie'. Scores t.a.v. website van de gemeente voor ondernemers worden op onderdelen gewaardeerd met een onvoldoende.

Daarnaast is onlangs (24 juni jl.) een actieve informatievoorziening gepubliceerd over de 'Visie op dienstverlening en informatie 2025-2028'. Een visie die betrekking heeft op inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties en waarvoor een structureel budget beschikbaar is van €90.000.

Het college wordt verzocht de volgende vragen te beantwoorden:

1. Welke concrete verbeteracties is het college van plan te nemen n.a.v. het Moventem-onderzoek. Dit om de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening te verhogen gegeven de doelstelling van minimaal rapportcijfer 7,0?
[Met de input uit het dienstverleningsonderzoek \(ondernemers\) gaan we nader onderzoeken of een meer gedifferentieerde en integrale klantbenadering meer focus kan aanbrengen in onze dienstverlening naar ondernemers.](#)
[Het element communicatie verdient daarbij speciale aandacht.](#)
[De informatie voor ondernemers op onze website gaan we nader analyseren en verbeteren. Uit het onderzoek blijkt dat daar informatie gemist wordt. De insteek is dat informatie vooral makkelijk vindbaar en begrijpelijk moet zijn en antwoord geeft op de vraag/vragen.](#)
[Met een verbeterde communicatie naar de juiste doelgroep \(sector/branche, groot bedrijf, klein bedrijf en alles er tussenin\) in combinatie met een heldere klantbenadering verwachten we een betere score.](#)
2. De actieve informatievoorziening 'Visie op dienstverlening en informatie 2025-2028' is mede gebaseerd op de 'Uitkomsten **inwonerspanel** dienstverlening 2022 en 2024'. Waarom zijn de resultaten van het Moventem onderzoek (mede gebaseerd op het **ondernemerspanel** van Bronckhorst) niet ook meegenomen in de opstelling van de visie? [De uitwerking van de visie op dienstverlening vond grotendeels plaats voordat de uitslagen van het bedrijvenpanel binnen waren. Dit](#)

is de reden dat deze niet genoemd worden in de visie. We nemen de resultaten van het onderzoek wel mee in het uitvoeringsplan dienstverlening. We zitten op 10 september met communicatie om tafel om te bekijken of bijvoorbeeld een customer journey (klantreis) hierbij helpt. Als dit het geval is nemen we dat project ook mee in het uitvoeringsplan dienstverlening.

3. In voornoemde visie-notitie ligt de focus nadrukkelijk op de dienstverlening aan inwoners en nauwelijks op ondernemers en maatschappelijke organisaties; waarom is daarvoor gekozen? In de notitie wordt ook gesproken over ondernemers en maatschappelijke organisaties. Waar inwoners staat worden ook de ondernemers en organisaties van Bronckhorst bedoeld. Dienstverlening moet goed zijn voor iedereen in Bronckhorst.
4. Voor de uitvoering van de visie is structureel budget beschikbaar van €90.000. (De visie meldt o.a. uitvoering van diverse 'projecten'). Echter; zijn er, of worden er concrete/meetbare doelstellingen geformuleerd t.a.v. de te bereiken resultaten van die visie specifiek t.b.v. ondernemers (naast inwoners en maatschappelijke organisaties)? En worden deze gedeeld met de raad? Zoals hierboven aangegeven wordt de uitslag van het ondernemerspanel meegenomen in het uitvoeringsplan met concrete projecten. Denk hierbij aan een customer journey (klantreis) voor ondernemers om te bekijken hoe wij onze website kunnen verbeteren.
5. Is een (deel) van het budget van €90.000 ook bestemd voor verbetering van de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers en het versterken van de relatie met de het lokale bedrijfsleven? De aandachtspunten die uit het onderzoek van het bedrijvenpanel komen worden meegenomen in het uitvoeringsplan dienstverlening. Als er kosten zijn om de dienstverlening voor ondernemers te verbeteren dan kan dat indien nodig worden gedekt uit het budget dienstverlening of uit het budget van Economische ontwikkeling.

Datum:	12 augustus 2025
---------------	------------------