

Heerlen

Memo

Aan
commissie Economie, Bestuur en Financiën

Datum
29 augustus 2024

Documentnummer
149165

Auteur
A. Driittij-Frederix
R. Schoffelen

Domein/Team
Domein Stad/Economie -
Team Beleid Economie

Ambtelijk opdrachtgever
Domein Economie - Manager
team Beleid Economie

Doel van de memo
Informeren

Afschrift aan
-

Bijlage(n)
-

Onderwerp
Onderzoek gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers

Gemeente Heerlen blijft continu werken aan verbetering van de dienstverlening, ook voor ondernemers en ondernemingen. Daarom zullen we enquêtes afnemen onder ondernemers in het algemeen en specifiek onder ondernemers die gebruik hebben gemaakt van gemeentelijke dienstverlening.

Naast burgers maken immers ook ondernemers en ondernemingen gebruik van onze dienstverlening. Een belangrijke doelgroep omdat zij de werkgelegenheid en dynamiek in onze stad bevorderen.

Een aantal jaren geleden hebben we het Ondernemershuis Heerlen in het leven geroepen. Een online en fysieke plek waar ondernemers met al hun ondernemersgerelateerde vragen terecht kunnen. Het Ondernemershuis fungeert als aanspreekpunt als het ware een one-stop-shop, zodat ondernemers niet zelf de weg door de gemeentelijke organisatie hoeven te zoeken.

Ondernemers hebben op verschillende momenten en om diverse redenen contact met de gemeente. Dit kan variëren van het aanvragen van een omgevingsvergunning voor bouw- of milieuzaken tot het verkrijgen van een horeca- of andere vergunning. Sommige ondernemers willen hun initiatieven graag door de gemeente laten toetsen. Daarnaast zijn er ondernemers die zich in de gemeente Heerlen willen vestigen, terwijl anderen juist te maken hebben met financiële uitdagingen.

De doelgroep van ondernemers is dus groot. In de enquêtes richten we ons met name op de volgende groepen ondernemers:

- Ondernemers die nog geen contact hebben gehad met de gemeente
- Ondernemers die via de intake tafel een verzoek hebben ingediend bij de gemeente
- Ondernemers die een omgevingsvergunningaanvraag hebben ingediend bij de gemeente;
- Ondernemers die rechtstreeks met het Ondernemershuis contact hebben opgenomen voor vragen of een BBZ (bijstand voor zelfstandigen) aanvraag.

Het doel van de enquêtes is het beter inzichtelijk krijgen hoe ondernemers de dienstverlening van de gemeente Heerlen hebben ervaren en daarnaast hoe we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren (bijvoorbeeld door de bekendheid van het Ondernemershuis te vergroten). De vragen in de beknopte enquêtes worden hierop toegespitst.

Het is overigens wel van belang om in de enquêtes een duidelijk onderscheid te maken in het resultaat dat de ondernemers voor ogen hadden, (bijvoorbeeld een beoordeling van een initiatief), het verkrijgen van een vergunning of een BBZ aanvraag enz. én de begeleiding voor de gemeente. Zowel door het Ondernemershuis als andere afdelingen.

Zodra de resultaten van de enquêtes zijn geanalyseerd, organiseren we een focussessie met een aantal ondernemers uit de verschillende doelgroepen. Zodoende kunnen we de onderwerpen die zij belangrijk vinden uitwerken en daarna implementeren in onze dienstverleningsprocessen. Een recent voorbeeld hiervan is een 'track-en-trace' in de vergunningsaanvraag.

De commissie wordt op de hoogte gehouden van dit proces.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Heerlen,
namens dezen,
wethouder voor Economie en Arbeidsmarkt, Financiën en Sport,
Duurzaamheid, Heerlen Noord
M.E.E. de Beer

