

Dienstverlening Ondernemers

In december 2023 en januari 2024 konden ondernemers uit de gemeente Zutphen meedoen aan een onderzoek over de dienstverlening richting ondernemers in de gemeente. 40 ondernemers hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Hieronder ziet u een samenvatting van de resultaten en leest u wat we daarmee willen doen.

Resultaten

Het ondernemersklimaat wordt beoordeeld met een 5.8.

5.8



"Burgemeester en Wethouders hebben veel contact met ondernemers."

"Zutphen komt van ver, gaat beter maar het kan en moet nog beter, procedures nieuwbouw - verbouw duren nog veel te lang."



Stellingen over de dienstverlening van de gemeente: De gemeente...



De **helderheid** van de plannen van de gemeente wordt beoordeeld met een 4.9.

4.9

De **vindbaarheid** van de plannen van de gemeente wordt beoordeeld met een 4.2.

4.2

Opmerkingen van ondernemers:

Gebrek aan actieve en duidelijke communicatie vanuit de gemeente, met name over regelgeving.

Kritiek op de toegankelijkheid van de informatie, oproep tot meer transparantie.



38 van de 40 respondenten vindt het belangrijk om nieuw beleid van tevoren te toetsten bij ondernemers.

24 van de 40 respondenten zou zelf betrokken willen worden bij het toetsen van nieuw beleid op haalbaarheid en uitvoerbaarheid.

Hoe zou u zelf betrokken willen worden bij het toetsen van nieuw beleid op haalbaarheid en uitvoerbaarheid? (n=24)



- Persoonlijk gesprek: 8
- Bijeenkomst met andere ondernemers: 7
- Online vragenlijst: 4
- Telefonisch interview: 3
- Anders: 2

Ondernemers beoordelen de gemeente op het gebied van "waar voor uw geld" met een 5.9.

5.9

Opmerkingen van ondernemers:

Volgens ondernemers is er sprake van vervuiling en gebrek aan groenbeheer in de stad, er zijn ook klachten over onderhoud van straten en stoepen.

Er zijn gemengde gevoelens over de relatie tussen de gemeente en ondernemers, met kritiek op gebrek aan afstemming en focus op de binnenstad.

Opmerkingen zijn gemaakt over de kosten van gemeentelijke diensten en de perceptie dat kleine ondernemers weinig terugkrijgen voor hun bijdrage aan belastingen.



Voor welke onderwerpen klopt u weleens aan bij uw gemeente? Top 3



Vergunningen: 11



Ruimtelijke plannen: 11



Subsidies/financiering: 9

Hoe heeft u het afgelopen halfjaar contact gehad met de gemeente? Top 3



Medewerker: 15



E-mail/brief: 14



Telefonisch: 13

Hoe wilt u het liefst contact met de gemeente? Top 3

Medewerker: 25



Telefonisch: 16



E-mail/brief: 13



Het contact met de gemeente wordt beoordeeld met een 6.4

6.4

Hieronder ziet u aspecten van de dienstverlening. Wilt u met een rapportcijfer per aspect aangeven hoe tevreden u bent over uw gemeente?



“Het gemeentelijk apparaat van Zutphen is op veel punten te klein en beperkt qua beleidsniveau om adequaat de koers uit te kunnen zetten. Uitvoeringstechnisch is het denk ik wel ok.”



14 ondernemers zijn aangesloten bij een ondernemersvereniging.

33 ondernemers willen actief door de gemeente geïnformeerd worden over werkzaamheden bij de bedrijfsomgeving.

Hoe wilt u dat de gemeente u informeert over werkzaamheden bij de bedrijfsomgeving?



Wilt u nog iets meegeven aan de gemeente over haar dienstverlening aan ondernemers?

“Het bewustzijn dat lokale ondernemers goed zijn voor de lokale werkgelegenheid en sociale ontwikkeling van de wijken”

“Het kan stukken ambitieuzer en dus beter. Verder vooruitkijken naar arbeidsmarktmogelijkheden en daar proactief op inspelen”

“Laat zien wat je doet. En doe het dan ook.”



Wat gebeurt er met de resultaten?

Er is naast het onderzoek naar de dienstverlening aan ondernemers ook onderzoek gedaan naar de dienstverlening aan inwoners. Op basis van de uitkomsten van beide onderzoeken stellen we aanbevelingen op. Deze aanbevelingen presenteren we in september 2024 aan de gemeenteraad. De aanbevelingen werken we hierna uit in een concreet uitvoeringsplan. Hierbij geven we prioriteit aan het verbeteren van de communicatie met ondernemers. Ook scherpen we de werkprocessen aan voor een snelle en kwalitatieve afhandeling van (aan)vragen. We betrekken de ondernemers actief bij het opstellen van het uitvoeringsplan.