

Bewijs van Goede Dienst: verbetering dienstverlening aan bedrijven

Bedrijven hebben vaak te maken met complexe gemeentelijke regelgeving. Door vertrouwen te geven aan bedrijven zijn minder regels nodig en kan de dienstverlening verbeteren. Een verbetering van de dienstverlening voor bedrijven houdt in dat gemeenten alleen regelen wat echt noodzakelijk is, toezichtslasten verminderen en de dienstverlening richten op het mogelijk maken van activiteiten voor ondernemers. Daarbij is de dienstverlening klantgericht, deskundig, tijdig en transparant. Gemeenten besparen hierdoor kosten en krijgen tevreden klanten. Het Normenkader voor Bedrijven is een instrument waarmee gemeenten de dienstverlening aan bedrijven gericht en merkbaar kunnen verbeteren. Het Bewijs van Goede Dienst maakt de resultaten vervolgens zichtbaar aan bedrijven.

Wat is het Normenkader voor Bedrijven?

Het Normenkader voor Bedrijven is een praktisch instrument om de dienstverlening aan bedrijven merkbaar te verbeteren. Het geeft gemeenten een referentiekader en een handreiking om te bepalen of de dienstverlening aan bedrijven goed of excellent is, en wat verbeterpunten zijn. Daarnaast geeft het Normenkader voor Bedrijven gemeenten inhoudelijk richting bij de implementatie van kwaliteitshandvesten voor dienstverlening aan ondernemers. Ook is het Normenkader voor Bedrijven een instrument om de dialoog aan te gaan met het lokale bedrijfsleven

Wat is het Bewijs van Goede Dienst?

Het Bewijs van Goede Dienst is een certificaat, uitgereikt door de Regiegroep Regeldruk, waarop de resultaten en de verbeteracties met betrekking tot de dienstverlening aan ondernemers van een gemeente staan. Het bezit van een Bewijs van Goede Dienst draagt bij aan een beter imago van gemeenten bij bedrijven.

Hoe werkt het?

MKB Nederland en VNO-NCW hebben de tien belangrijkste landelijke ondernemerswensen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening in kaart gebracht. In samenwerking met gemeenten zijn op basis hiervan normen ontwikkeld. Door middel van een meting kunnen gemeenten toetsen in welke mate hun dienstverlening voldoet aan deze normen (het Normenkader voor Bedrijven). Op basis hiervan kunnen gemeenten verbeteracties formuleren. De resultaten van de meting en de verbeteracties kunnen gemeenten vervolgens zichtbaar maken aan het lokale bedrijfsleven met een Bewijs van Goede Dienst.

Richtlijn lokale servicenormen voor bedrijven

De resultaten van de meting kunnen gemeenten als richtlijn hanteren bij het opstellen van lokale servicenormen voor bedrijven en opnemen in een kwaliteitshandvest. In een kwaliteitshandvest staan lokale servicenormen op basis van zowel de wensen van burgers en bedrijven, als de haalbaarheid van deze wensen binnen de gemeentelijke organisatie (wat betreft mensen en middelen).

Meer informatie

Heeft u vragen over het Bewijs van Goede Dienst of wilt u ondersteuning bij implementatie, neemt u dan contact op met de Regiegroep Regeldruk via gemeenten@rr.nl of Jolanda Verwegen via j.verwegen@senternovem.nl of telefonisch 070 3735595.

Ook kunt u meer informatie en praktijkvoorbeelden vinden op de website www.bewijsvangoededienst.nl

Het Normenkader voor Bedrijven is een gezamenlijke productie van vertegenwoordigers van de gemeenten Almere, Alphen aan den Rijn, Amsterdam, Capelle aan de IJssel, Eersel, Hardenberg, Leiden, Oud Beijerland, Sittard-Geleen, Zoetermeer, MKB Nederland, VNO-NCW, VNG, project Kwaliteitshandvesten (ministerie van BZK/Burgerlink/ICTU), SIRA Consulting en de Regiegroep Regeldruk (ministeries van Financiën en Economische Zaken).

Regiegroep Regeldruk

Ministerie van Economische Zaken

Ministerie van Financiën

Samenvatting Normenkader voor Bedrijven

Aandachtsgebied > landelijke ondernemerswensen > minimum- en plusnormen

I Termijnen	Minimumnorm	Plusnorm
1. Voldoen aan aanvraagtermijnen> Eenduidige afhandeltermijnen	100% van de aanvragen wordt binnen de wettelijke aanvraagtermijn verleend	70% van de aanvragen wordt sneller dan de wettelijke aanvraagtermijn verleend
2. Hersteltermijn bij termijnoverschrijding > Anticipatie op termijnoverschrijding	60% van de termijnoverschrijdingen wordt binnen 5 werkdagen hersteld	80% van de termijnoverschrijdingen wordt binnen 5 werkdagen hersteld
3. Volledigheid verzoeken en aanvragen > Transparante dienstverlening	85% van de aanvragen is bij eerste indiening ontvankelijk	95% van de aanvragen is bij eerste indiening ontvankelijk
II Professionaliteit	Minimumnorm	Plusnorm
4. Inhoudelijke kennis en deskundigheid> Professioneel en capabel	7	9
5. Beleving van toezicht> Beperkte toezichtslasten	7	9
III Ondernemersgerichtheid	Minimumnorm	Plusnorm
6. Responsnelheid> Toegankelijkheid	Gemiddelde responstijd is 3 dagen	Gemiddelde responstijd is een dag
7. Actualiteit gemeentelijke informatie	90% van de informatie via website en documentatie is actueel	100% van de informatie via website en documentatie is actueel
8. Klanttevredenheid> Klantgerichtheid en betrokkenheid	7	9
IV Betrouwbaarheid	Minimumnorm	Plusnorm
9. Deugdelijke besluitvorming	10% bezwaar- en beroepsprocedures zijn gegrond	5% bezwaar- en beroepsprocedures zijn gegrond
10. Administratieve lasten ondernemers> Beperkte administratieve lasten	25% lager dan landelijk gemiddelde administratieve lasten	35% lager dan landelijk gemiddelde administratieve lasten

Randvoorwaarden

Om het Normenkader te kunnen werken, zijn randvoorwaarden vastgesteld voor zowel gemeenten als bedrijven.

Randvoorwaarden voor Gemeenten

Gemeenten beschikken over het volgende:

1. Productencatalogus met de meest relevante producten voor bedrijven.
2. Centraal registratie- en monitoringsysteem voor (in)formele aanvragen, klachten en bezwaren en verzoeken.
3. Procedure voor 1e en 2e lijn's klachtenafhandeling.
4. Intern een open cultuur om over aandachtspunten in de uitvoering te communiceren.
5. Aanspreekpunt voor bedrijven.
6. Overzicht van de afspraken over integrale afstemming.
7. Systeem voor documentenbeheer.

Randvoorwaarden voor Bedrijven

Bedrijven voldoen aan het volgende:

1. Indienen aanvraag conform indieningvereisten; bij vragen van de gemeente reageren binnen de gestelde termijnen.
2. Aanvullende vragen van de gemeente snel en zorgvuldig beantwoorden.
3. Formulieren zorgvuldig, helder en volledig invullen. Als adviezen of onderzoeken van externen nodig zijn, dienen gerenommeerde bedrijven of instellingen deze uit te voeren.
4. Objectief beoordelen van de deskundigheid van de gemeente.
5. Tijdig en volledig bezwaar of beroepsprocedures starten wanneer bedrijven van mening zijn dat de gemeente onzorgvuldig handelt.

Samenvatting meting

Door een meting uit te voeren, achterhalen gemeenten in welke mate zij voldoen aan de ondernemerswensen. Aan de hand van de resultaten kunnen gemeenten vervolgens verbeteracties formuleren. De meting verloopt als volgt:

1. Samenstellen top 10 belangrijkste gemeentelijke producten voor ondernemers

Uitgangspunt is dat de top 10 belangrijkste producten representatief is voor de dienstverlening van de gemeente. De belangrijkste gemeentelijke producten voor ondernemers zijn bijvoorbeeld de meest afgegeven vergunningen aan ondernemers.

2. Meten op basis van afgeronde dossiers voor de top 10 producten

De meting is gebaseerd op concrete ervaringen van ondernemers.

3. Meten met een audit-methodiek

Met een audit-methodiek worden onderzoeksgegevens getoetst in de dossiers voor de top 10 producten. Dit waarborgt de onafhankelijkheid van de meting. Er zijn drie audits:

- Dossier-audit: toetsen van gegevens in de dossiers
- Cliënt-audit: vragen naar concrete ervaringen van ondernemers
- Issue-audit: vormen van een algemeen oordeel over onderwerpen op basis van bestaande gegevens

Stapsgewijze aanpak

Door het stappenplan te volgen, blijft het meetproces inzichtelijk en beheersbaar. Zowel inhoudelijk en procesmatig, als wat betreft de planning.

Uitvoering en rapportage

Het is van belang de meting door (dossier)onafhankelijke medewerkers te laten uitvoeren en daarbij te kiezen voor interne of externe auditors. Deze vullen de resultaten van de audits in op een spreadsheet. Hieruit is eenvoudig een gestandaardiseerde rapportage op te maken. Voor de meting is een handleiding beschikbaar en voor de rapportage een format waarmee een webdiagram kan worden gegenereerd. Als een norm niet gehaald is, of als een gemeente ondanks een goed resultaat de dienstverlening nog verder wil verbeteren, kunnen verbeteracties toegevoegd worden aan de rapportage. Na afronding van de rapportage ontvangt een gemeente het Bewijs van Goede Dienst van de Regiegroep Regeldruk.

Tijdelijke regeling stimulering betere dienstverlening aan bedrijven

Gemeenten kunnen sinds 1 juli 2009 twee maal een voucher aanvragen bij SenterNovem via de Tijdelijke regeling stimulering betere dienstverlening aan bedrijven om het Normenkader voor Bedrijven te implementeren. De vouchers zijn bedoeld voor:

- Voucher 1: Uitvoeren van de meting en opstellen van het verbeterplan
- Voucher 2: Uitvoeren van verbeteracties uit het verbeterplan

Budget

Het budget is 3 miljoen euro. Per deelnemende gemeente is maximaal 15.000 euro beschikbaar. Voorwaarde is dat de gemeente, of andere partij, daar een zelfde bedrag bijlegt.

Looptijd

De aanvraagtermijn van de vouchers loopt tot 1 september 2010.

Geldigheidsduur voucher

- De voucher voor het uitvoeren van de meting en het opstellen van het verbeterplan is maximaal een half jaar na verstrekking geldig.
- De voucher voor het uitvoeren van verbeteracties is geldig tot uiterlijk 1 maart 2011.

Samenvatting Tijdelijke regeling stimulering betere dienstverlening aan bedrijven

- De vouchers mogen alleen worden ingezet voor diensten van derden.
- Maximaal 5.000 euro van het bedrag mag worden ingezet voor fase 1, uitvoeren van de meting en opstellen van het verbeterplan: inhuren van derden voor het uitvoeren van een klantenenquête en het adviseren over het verbeterplan.
- Maximaal 15.000 euro mag worden ingezet voor fase 2: inhuren van derden voor het uitvoeren van verbeteracties uit het verbeterplan.
- De eerste betaling (5.000 euro) vindt plaats na afronding van de meting en inlevering van de meetresultaten en het verbeterplan (en inlevering van de voucher).
- De tweede betaling (minimaal 10.000 euro en maximaal 15.000 euro) vindt plaats na uitvoering van

de verbeteracties uit het verbeterplan (en inlevering van de voucher).

- Als al 5.000 euro is uitgekeerd voor fase 1, dan wordt maximaal 10.000 euro uitgekeerd voor fase 2.
- De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van derden (het aanbestedingstraject en oplevering van het product).
- Uitbetaling vindt plaats aan de derden die de voucher inleveren.

Meer informatie

Kijk voor meer informatie over de Tijdelijke regeling stimulering betere dienstverlening aan bedrijven op de website www.bewijsvangoededienst.nl of neem contact op met Jolanda Verwegen, j.verwegen@senternovem.nl tel.nr. 070 3735595.

Regieroep Regeldruk

Ministerie van Economische Zaken

Ministerie van Financiën