

Normenkader voor Bedrijven

De Randvoorwaarden voor het Normenkader

Randvoorwaarden voor Gemeenten

1. Gemeenten dienen te beschikken over een productencatalogus met voor bedrijven de meest relevante producten.
2. Gemeenten dienen te beschikken over een (centraal)registratie- en monitoring-systeem voor (in)formele aanvragen, klachten en bezwaren en verzoeken.
3. Gemeenten dienen een procedure te hebben voor 1e en 2e lijn's klachtenafhandeling.
4. Gemeenten hebben intern een open cultuur om over aandachtspunten in de uitvoering te communiceren.
5. Gemeenten beschikken over een aanspreekpunt voor bedrijven.
6. Gemeenten hebben een overzicht van de afspraken over integrale afstemming.
7. Gemeenten dienen te beschikken over een systeem voor documentenbeheer.

Randvoorwaarden voor Bedrijven

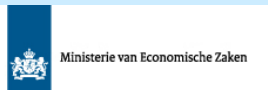
1. Bedrijven dienen aanvraag conform indieningvereisten in te dienen en bij vragen van de gemeente te reageren binnen de gestelde termijnen.
2. Bedrijven dienen aanvullende vragen van de gemeente snel en zorgvuldig te beantwoorden.
3. Bedrijven dienen formulieren zorgvuldig, helder en volledig in te vullen. Indien adviezen of onderzoeken van externen nodig zijn, dienen deze bij gerenommeerde bedrijven of instellingen te worden uitgevoerd.
4. Bedrijven dienen objectief de deskundigheid van de gemeente te beoordelen.
5. Bedrijven dienen tijdig en volledig bezwaar of beroepsprocedures te starten wanneer zij van mening zijn dat de gemeente onzorgvuldig handelt.

Colofon

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).

Gemeenten die een meting hebben uitgevoerd en een verbeterplan hebben opgesteld aan de hand van het Normenkader voor Bedrijven kunnen een Bewijs van Goede Dienst aanvragen.

Heeft u vragen over het Normenkader voor Bedrijven en het Bewijs van Goede Dienst, dan kunt u contact opnemen met de Regiegroep Regeldruk via gemeenten@rr.nl, of kijken op de website www.bewijsvangoodedienst.nl.



Het Normenkader voor Bedrijven

Met en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan bedrijven

Het Normenkader voor Bedrijven reikt normen aan voor de gemeentelijke dienstverlening op de 10 belangrijkste aandachtsgebieden voor bedrijven. Deze zijn begin 2008 in beeld gebracht met behulp van een quick scan door MKB Nederland en VNO-NCW. De normen zijn een landelijke weergave van de verwachtingen van bedrijven over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Gemeenten kunnen middels een zelfscan in beeld brengen in welke mate hun dienstverlening voldoet aan de normen. Dit levert inzicht op in zowel de gebieden waar de gemeente goed presteert, als waarnaar aandacht moet uitgaan om (beter) te voldoen aan de verwachtingen van het bedrijfsleven.

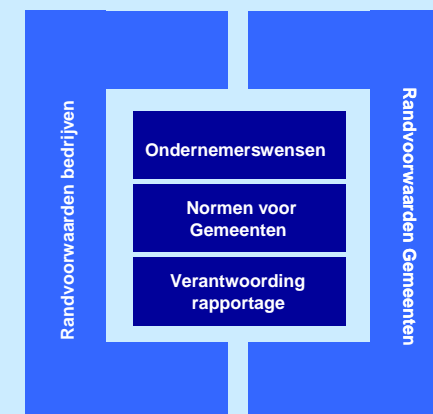
De resultaten van de zelfscan kunnen als vertrekpunt dienen voor het opstellen van lokale servicenormen voor bedrijven. Deze servicenormen kunnen worden opgenomen in een gemeentelijk kwaliteitshandvest. In die uitwerking worden de landelijke wensen van ondernemers vertaald naar de lokale situatie.

Resultaten zichtbaar maken

Gemeenten kunnen de resultaten zichtbaar maken aan het lokale bedrijfsleven met een Bewijs van Goede Dienst. Hiermee weten ondernemers wat zij concreet van hun gemeente kunnen verwachten.

De elementen van het Normenkader

In deze beknopte samenvatting zijn de belangrijkste elementen van het Normenkader voor Bedrijven samengevat. In het middenblad wordt de relatie tussen de Probleemvelden, Ondernemerswensen, en Interne Normen beknopt toegelicht. Op de achterzijde van deze brochure zijn de randvoorwaarden voor het toepassen van het Normenkader samengevat.



Normenkader voor Bedrijven: Probleemvelden → Ondernemerswensen → Normen voor Gemeenten

Probleemvelden	Ondernemerswensen	Normen voor Gemeenten
Probleemveld I. Termijnen		
<p><i>1. Voldoen aan aanvraagtermijnen.</i></p> <p>Bedrijven geven aan dat de gemeenten vaak meer tijd nodig hebben dan de daarvoor wettelijk gestelde termijnen. Bedrijven geven bovendien aan dat gemeenten vaak de volledige wettelijke termijn gebruiken, ook wanneer het relatief eenvoudige aanvragen betreft. Bepaalde diensten of aanvragen zouden sneller door de overheid afgehandeld kunnen worden. Deze norm is er vooral op gericht om inzicht te geven in hoe de gemeente omgaat met de wettelijke termijnen en tevens kan anticiperen op de behoefte van de bedrijven.</p>	<p><i>Eenduidige afhandeltermijnen.</i></p> <p>Als ondernemer kan ik ervan op aan dat de gemeente binnen de wettelijk gestelde termijnen blijft. Wanneer het om een relatief eenvoudige aanvraag gaat, waarbij geen inspraakprocedures doorlopen hoeven worden, kan ik daarnaast van de gemeente een inspanning verwachten om mijn aanvraag sneller af te handelen. De dienstverlening wordt toegesneden op de behoeften van mijn onderneming. De gemeente verstrekt statusinformatie over mijn aanvraag.</p>	<p><i>% van de aanvragen voor producten of diensten wordt binnen de wettelijke aanvraagtermijn verleend</i></p>
		<p>Minimumnorm 100% binnen wettelijke norm</p>
<p><i>2. Hersteltermijn bij termijnoverschrijding.</i></p> <p>Bedrijven geven aan dat wanneer een termijnoverschrijding heeft plaatsgevonden er geen consequenties zijn voor de gemeente zelf. Bij termijnoverschrijding is dan ook vaak niet duidelijk wanneer het verzoek of de aanvraag wel wordt afgehandeld. De norm geeft inzicht in het herstellend vermogen van de gemeente.</p>	<p><i>De gemeente anticipeert op termijnoverschrijding.</i></p> <p>Als ondernemer kan ik zaken doen met de gemeente. Afspraken over producten zijn wederkerig. Wanneer de gemeente termijnen overschrijdt, dan stelt de gemeente informatie over de hersteltermijn onmiddellijk en actief aan mijn onderneming beschikbaar.</p>	<p><i>% van de termijnoverschrijdingen binnen 5 werkdagen herstellen</i></p>
		<p>Minimumnorm 60% binnen 5 werkdagen hersteld</p>
<p><i>3. Volledigheid verzoeken en aanvragen.</i></p> <p>Bedrijven geven aan dat aanvragen voor gemeentelijke producten of diensten niet duidelijk zijn. Hierdoor zijn aanvragen vaak niet compleet en moet aanvullende informatie worden aangeleverd. De norm geeft inzicht in de duidelijkheid en helderheid waarmee de gemeente over haar dienstverlening communiceert.</p>	<p><i>Dienstverlening is transparant.</i></p> <p>Als ondernemer kan ik het afhandelproces voor gemeentelijke producten of diensten eenvoudig opvragen en beoordelen. De gemeente stelt alle benodigde informatie actief beschikbaar, zodat mijn onderneming weet wat er van onze zijde wordt verwacht. De gemeente verstrekt mij deze informatie in begrijpelijke taal.</p>	<p><i>% van de aanvragen is bij eerste indiening ontvankelijk</i></p>
		<p>Minimumnorm 85% direct ontvankelijk</p>
Probleemveld II. Professionaliteit		
<p><i>4. Inhoudelijke kennis en deskundigheid.</i></p> <p>Bedrijven ervaren dat gemeenteambtenaren niet altijd voldoende procesmatig en inhoudelijk deskundig zijn. Dit gevoel wordt vooral veroorzaakt doordat onvoldoende onderbouwing wordt gegeven van de verschillende afwegingen en doordat onvoldoende wordt gedacht in oplossingen. Deze norm is er op gericht om de inhoudelijke kennis en deskundigheid door het bedrijfsleven te laten beoordelen.</p>	<p><i>Contacten zijn professioneel en capabel.</i></p> <p>Als ondernemer kan ik ervan op aan dat de gemeente voldoende inhoudelijke kennis en deskundigheid heeft om als serieuze gesprekspartner op te treden. De gemeenteambtenaar maakt een afweging tussen de belangen, onderbouwt de eigen standpunten met goede argumenten, zoekt met mijn onderneming naar oplossingen, anticipeert op procedures en kan deze goed uitleggen.</p>	<p><i>Een rapportcijfer</i></p>
		<p>Minimumnorm 7</p>
<p><i>5. Beleving van toezicht.</i></p> <p>Bedrijven geven aan dat het gemeentelijk toezicht niet gecoördineerd plaatsvindt. Hierdoor kan het voorkomen dat de gemeente bij een bedrijf meerdere controlebezoeken per jaar of per vergunningprocedure uitvoert. Deze norm heeft als doelstelling dat het gemeentelijke toezicht wordt afgestemd en geïntegreerd plaatsvindt.</p>	<p><i>Lasten van toezicht zijn beperkt.</i></p> <p>Als ondernemer word ik door de gemeente niet met onnodige toezichtlasten belast. De gemeente coördineert daarom het gemeentelijke toezicht. Mogelijk worden controles afgestemd en geïntegreerd. De gemeente informeert mij waarvoor de verzamelde gegevens worden gebruikt.</p>	<p><i>Een rapportcijfer</i></p>
		<p>Minimumnorm 7</p>
Probleemveld III: Ondernemersgerichtheid		
<p><i>6. Toegankelijkheid van de gemeenten.</i></p> <p>Bedrijven vinden dat gemeenten eenvoudig benaderbaar en daarmee toegankelijk moeten zijn voor vragen. Hierbij behoren lang wachten en niet goed worden doorverbonden tot de belangrijkste ergernissen. Deze norm beoordeelt de toegankelijkheid op basis van de schriftelijke en digitale (email) bereikbaarheid.</p>	<p><i>Toegankelijkheid krijgt aandacht.</i></p> <p>Als ondernemer kan ik de gemeente gemakkelijk benaderen. Responstijden zijn kort en vragen worden snel en adequaat beantwoord. De gemeente biedt de mogelijkheid voor mondelinge, schriftelijke en digitale communicatie: aan de balie, op afspraak, brief, telefoon, e-mail en internet.</p>	<p><i>Gemiddelde responstijd</i></p>
		<p>Minimumnorm 3 dagen</p>
<p><i>7. Actualiteit gemeentelijke informatie.</i></p> <p>Veel websites van gemeenten bevatten verouderde en niet actuele informatie of formulieren en dit terwijl veel gemeenten voor nadere informatie wel verwijzen naar de website. Deze norm geeft inzicht in de actualiteit van de informatie op de website. Uitgangspunt hierbij is dat alle informatie actueel is.</p>	<p><i>Informatie is actueel.</i></p> <p>Als ondernemer heb ik recht op juiste, actuele en relevante informatie. De gemeente levert die actief, op tijd en toegesneden op mijn onderneming. Documentatie en website zijn altijd up-to-date.</p>	<p><i>Actualiteit website en brochures</i></p>
		<p>Minimumnorm 90% documentatie/website is actueel</p>
<p><i>8. Klanttevredenheid.</i></p> <p>Bedrijven hebben over het algemeen een matige beoordeling over de klanttevredenheid van gemeenten. De klanttevredenheid bestaat uit een aantal generieke beoordelingscriteria. Deze norm geeft aan hoe de gemeente op deze criteria scoort bij ondernemers.</p>	<p><i>Klantgericht en betrokken.</i></p> <p>Als ondernemer krijg ik de kans om mee te denken met de gemeente, om ideeën voor verbetering te geven en om mijn belangen te behartigen. De gemeente staat open voor verandering en sluit aan bij mijn behoefte.</p>	<p><i>Een rapportcijfer</i></p>
		<p>Minimumnorm 7</p>
Probleemveld IV: Betrouwbaarheid		
<p><i>9. Deugdelijke besluitvorming.</i></p> <p>Bedrijven geven aan dat gemeenten niet altijd eenduidig zijn bij het afwegen en onderbouwen van de inhoudelijke achtergronden van een besluit. Hierdoor worden eisen gesteld aan de uitvoering van een besluit en wordt te weinig rekening gehouden met de belangen van ondernemers. Het bespreken en afwegen van alternatieven is hierbij beperkt mogelijk. Dit kan leiden tot een hoog aantal gegronde bezwaar- en beroepsprocedures.</p>	<p><i>Deugdelijke besluitvorming.</i></p> <p>Als ondernemer kan ik ervan op aan dat de gemeente een deugdelijke besluitvormingsprocedure doorloopt en dat de gemeente in vergelijkbare situaties, vergelijkbare beslissingen neemt. Verder motiveert de gemeente het genomen besluit voldoende.</p>	<p><i>Ratio gegronde bezwaar- en beroepsprocedures door ondernemers</i></p>
		<p>Minimumnorm < 10% bezwaar- en beroepsprocedures zijn gegrond</p>
<p><i>10. AL van ondernemers.</i></p> <p>Bedrijven geven aan dat gemeenten vaak onnodig en dubbel informatie vragen. Hierdoor ontstaat het beeld dat bedrijven niet worden vertrouwd en administratieve controles worden uitgevoerd. Deze norm is er op gericht inzicht te krijgen in het voorkomen van administratieve lasten voor ondernemers.</p>	<p><i>Administratieve Lasten zijn beperkt.</i></p> <p>Als ondernemer hoeft ik gegevens maar één keer aan te leveren, de gemeente wisselt aangeleverde gegevens uit, zodat ik als ondernemer niet met onnodige administratieve lasten wordt belast. De gemeente garandeert een sober regelsysteem gebaseerd op risicoanalyse, minimale gegevensuitvraag, vertrouwelijkheid van gegevens en zorgvuldige (elektronische) archivering.</p>	<p><i>Reductiepercentage ten opzichte van het landelijk gemiddelde</i></p>
		<p>Minimumnorm 25% lager dan landelijk gemiddelde AL</p>