

Tevredenheidsonderzoek geïntegreerd bedrijvenloket

Eén-meting

Eindrapport

Een onderzoek in opdracht van
het Ministerie van Economische Zaken

Jaap Wils
Jacques Niehof

B2637

Leiden, 8 augustus 2002

Voorwoord

In het kader van het programma Overheidsloket 2000 wordt het project Bedrijvenloket gerealiseerd. Op dit moment zijn drie zogenaamde voorhoedeprojecten actief, in de gemeente Groningen, de regio Noordwest-Holland en in de provincie Drenthe.

In opdracht van het Ministerie van Economische Zaken heeft Research voor Beleid in 2001 een tevredenheidsmonitor ontwikkeld voor het bedrijvenloket. In de eerste helft van 2001 is een nulmeting uitgevoerd.

Op verzoek van het Ministerie heeft Research voor Beleid nu de één-meting uitgevoerd. In dit rapport vindt u de bevindingen van dit onderzoek. Het onderzoeksteam bedankt de heer Ir J.W. Dieleman en de projectleiders van de drie bedrijvenlokets voor de plezierige samenwerking.

Het onderzoek is uitgevoerd door drs. J. Wils.

Dr. T. Niehof
Projectleider economische zaken

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusie	7
1 Inleiding	9
1.1 De tevredenheidsmonitor bedrijvenloket	9
1.2 Uitvoering van het onderzoek	9
2 Bedrijvenloket Drenthe	13
2.1 Het contact	13
2.2 Tevredenheid dienstverlening	15
2.3 Kenmerken ondernemers	17
3 Bedrijvenloket Noordwest-Holland	19
3.1 Het contact	19
3.2 Tevredenheid dienstverlening	21
3.3 Kenmerken ondernemers	23
4 Bedrijvenloket Groningen	25
4.1 Het contact	25
4.2 Tevredenheid dienstverlening	27
4.3 Kenmerken ondernemers	29
Bijlage 1 De vragenlijst	31

Samenvatting en conclusie

In het kader van het programma Overheidsloket 2000 wordt in drie voorhoedeprojecten het bedrijvenloket gerealiseerd. In een bedrijvenloket bieden publieke dienstverleners hun dienstverlening geïntegreerd aan op basis van vraagpatronen. Voor het meten van de tevredenheid over de dienstverlening van het bedrijvenloket is een tevredenheidsmonitor ontwikkeld. Deze monitor heeft tot doel aan te geven in hoeverre de dienstverlening voor de ondernemer is verbeterd door oprichting van het bedrijvenloket. In deze rapportage zijn de resultaten van de één-meting gepresenteerd.

In totaal zijn 455 klanten van de drie bedrijvenloketten ondervraagd (een responspercentage van 44%). Het grootste deel van de respondenten zijn klanten van de loketten in Drenthe en Noordwest-Holland. Het aantal respondenten dat ervaring heeft met het loket in Groningen is beperkter.

Opmerkingen bij de resultaten

Een zuivere vergelijking van de resultaten van de één-meting met die van de vorige meting is niet mogelijk vanwege het verschil in de gebruikte steekproefkaders. In de één-meting zijn préstarters aanwezig en wordt een andere verdeling over de branches verkregen. De resultaten dienen vooral als *indicatief* te worden gezien.

Daarnaast dienen de volgende twee opmerkingen te worden gemaakt:

- De dienstverlening van het bedrijvenloket lijkt vooral in Drenthe en Noordwest-Holland sterk gerelateerd aan die van de Kamer van Koophandel en in mindere mate de Belastingdienst. Ondernemers gaan duidelijk minder vaak naar het bedrijvenloket voor specifieke dienstverlening van lager beoordeelde instanties als de gemeente en het GAK. Overigens vormt Groningen hierop enigszins een uitzondering.
- De drie projecten verkeren alle drie in een verschillende fase. Zij bevinden zich nog in een ontwikkelingsproces. Onderlinge vergelijking van de resultaten tussen de regio's wordt hierdoor bemoeilijkt.

Tevredenheid ondernemers

Respondenten zijn in alle drie de regio's redelijk tot zeer tevreden over de *dienstverlening* van het bedrijvenloket. Op een schaal van 1 tot 5 lopen de waarderingen uiteen van 3,6 tot 4,6 voor de verschillende aspecten. Met name de klantvriendelijkheid en de contactmogelijkheden, maar ook de deskundigheid komen goed uit de bus. In vergelijking met de nul-meting is de waardering hoger. In Drenthe en Noordwest-Holland krijgt het bedrijvenloket een hogere score dan de best gevalueerde dienstverlener uit de vorige meting (de Kamer van Koophandel). De scores voor Groningen zijn vergelijkbaar met die van de Kamer van Koophandel uit de nul-meting.

De waardering voor de *onderlinge afstemming* is in zowel Noordwest-Holland als Drenthe hoger dan die van de nul-meting. In Groningen is het verschil met de vorige meting beperkt. Wel blijft de waardering voor de onderlinge afstemming in alle drie de regio's achter bij die voor de dienstverlening van het bedrijvenloket. Ondernemers zien met name nog mogelijkheden voor verbetering van de efficiëntie.

Toegevoegde waarde

De toegevoegde waarde van het bedrijvenloket ligt volgens respondenten van alle drie de loketten vooral in een tijdsbesparing. In mindere mate levert de vermindering van inspanningen ook een toegevoegde waarde voor ondernemers. Een geldbesparing treedt volgens respondenten nauwelijks op. Van de respondenten ziet 10 tot 20% geen toegevoegde waarde in het bedrijvenloket.

Overigens kan een deel van de respondenten (18% in Groningen, 22% in Drenthe en 40% in Noordwest-Holland) niet aangeven of het bedrijvenloket wel of geen toegevoegde waarde heeft.

1 Inleiding

1.1 De tevredenheidsmonitor bedrijvenloket

In het kader van het programma Overheidsloket 2000 wordt het project Bedrijvenloket gerealiseerd. In drie voorhoedeprojecten wordt gestreefd naar de realisatie van een bedrijvenloket. In een bedrijvenloket bieden publieke dienstverleners (waaronder ten minste de Kamer van Koophandel, Belastingdienst en de gemeente) hun dienstverlening geïntegreerd aan op basis van vraagpatronen. Dit kan zowel in een fysieke, telefonische als virtuele vorm. Voor de drie voorhoedeprojecten geldt dat zij deze dienstverlening realiseren op informatieniveau voor alle doelgroepen (préstarters, starters, lopende bedrijven, uitbreidende bedrijven, sluitende bedrijven). Voor de doelgroep starters is de geïntegreerde dienstverlening ten minste toegankelijk op intakeniveau. De drie projecten vinden plaats in de gemeente Groningen, de provincie Drenthe en in de regio Noordwest-Holland.

Voor het meten van de tevredenheid over de dienstverlening van het bedrijvenloket is een tevredenheidsmonitor ontwikkeld. Deze monitor heeft tot doel aan te geven in hoeverre de dienstverlening voor de ondernemer is verbeterd door oprichting van het bedrijvenloket. In de eerste helft van 2001 is een nul-meting uitgevoerd. De resultaten van deze meting geven een beeld van de kwaliteit van dienstverlening vóór de realisatie van het bedrijvenloket¹. Voor het meten van een verandering in de waardering is een één-meting uitgevoerd. Vergelijking van de resultaten van beide metingen moet aangeven in hoeverre ondernemers in de drie voorhoedeprojecten veranderingen ervaren.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproefbestand

Voor de één-meting is gebruik gemaakt van aanwezige klantenbestanden bij de voorhoedeprojecten. Gestreefd is een steekproef te trekken die zoveel mogelijk overeenkomt met die van de nulmeting: 1800 respondenten, gelijk verdeeld over de drie projecten. Bij het samenstellen van de steekproef uit de genoemde bestanden treden in de praktijk echter twee problemen op.

- De looptijd van het project is nog te kort om in ieder van de loketten tot 600 klanten te komen.
- Voor de registratie van klanten is een beperkt klantvolgsysteem aanwezig. Deze bevat niet altijd alle benodigde gegevens voor het onderzoek.

Als gevolg van bovenstaande problemen is het niet mogelijk een volledig vergelijkbaar steekproefbestand samen te stellen. Met name in Groningen heeft een relatief beperkt aantal bedrijven ervaring met het bedrijvenloket. Uiteindelijk zijn iets meer dan 1000 ondernemers aanwezig in de bestanden van de drie voorhoedeprojecten. Deze zijn benaderd voor het onderzoek. De opbouw van het bestand is gepresenteerd in tabel 1.1.

¹ Research voor Beleid/Ministerie van Economische Zaken, *Tevredenheidsonderzoek geïntegreerd bedrijvenloket, De nulmeting in drie voorhoedeprojecten*, Leiden, juni 2001.

Tabel 1.1 Opbouw bestand

	Drenthe	Noordwest Holland	Groningen	Totaal
Beoogt aantal	600	600	600	1800
Bruikbaar	468	366	190	1024

Bij de uitkomsten van het onderzoek dienen enkele opmerkingen te worden geplaatst.

- In de nul-meting is een steekproef getrokken uit bestaande bedrijven waarbij specifiek aandacht is besteed aan horeca en ICT-bedrijven. De groep préstarters ontbreekt. In de één-meting is geen steekproef getrokken, maar zijn alle klanten ondervraagd. Hierdoor zijn wel préstarters aanwezig en wordt een ander verdeling over de branches verkregen (minder horeca en ICT-bedrijven).
- De drie loketten verkeren alle drie in een verschillende fase. Zij bevinden zich nog in een ontwikkelingsproces.
- In met name Noordwest-Holland en Groningen is het bedrijvenloket een relatief korte periode operationeel. Het aantal ondernemers dat ervaring heeft opgedaan met de dienstverlening van het bedrijvenloket is daardoor nog wat beperkt van omvang.

Een zuivere vergelijking tussen de beide metingen is op grond van de genoemde beperkingen niet mogelijk. Hierdoor dienen de resultaten vooral als *indicatief* te worden gezien.

Respons

In totaal heeft 44% van de respondenten meegewerkt aan het onderzoek. Hiermee ligt de respons duidelijk hoger dan in het vorige onderzoek. Zeker gezien de korte belperiode waardoor een groot aantal respondenten niet kon worden bereikt, is de respons goed te noemen. De redelijk recente ervaring en de directe persoonlijke betrokkenheid die respondenten hebben met het bedrijvenloket, speelt hierin waarschijnlijk een rol. De respons is in de drie regio's vergelijkbaar.

Tabel 1.2 Responsoverzicht

	Drenthe		Noordwest Holland		Groningen		Totaal	
Geslaagde gesprekken	200	43%	167	46%	88	46%	455	44%
Weigering	98	21%	74	20%	24	13%	196	19%
Onbruikbaar	42	9%	30	8%	10	5%	82	8%
Taalproblemen	1	0%	3	1%	1	1%	5	0%
Onbereikbaar	127	27%	92	25%	59	31%	286	28%
Totaal	468	100%	366	100%	190	100%	1024	100%

Het bellen van de respondenten heeft in twee etappes plaatsgevonden. In eerste instantie zijn in de periode van 6 tot met 10 juni alle respondenten in Drenthe en Noordwest-Holland benaderd, samen met de op dat moment bekende respondenten in Groningen. Voor Groningen is enkele weken later (van 3 tot en met 5 juli) aan de hand van een aanvullend bestand een aanvulling uitgevoerd. De gepresenteerde resultaten voor Groningen bevatten de uitkomst van beide belperiodes.

Totstandkoming scores

De waarderingsscores van ondernemers nemen in deze rapportage een belangrijke plaats in. De scores zijn tot stand gekomen door geënquêteerde ondernemers te vragen naar de mate waarin zij het met stellingen eens zijn. De stellingen geven de optimale dienstverlening voor de ondernemer weer. Respondenten geven op een 5-puntschaal aan in hoeverre zij vanuit hun optiek de dienstverlening als optimaal beoordelen. Deze schaal is als volgt samengesteld.

1. Helemaal mee oneens
2. Overwegend mee oneens
3. Niet mee eens - niets mee oneens
4. Overwegend mee eens
5. Helemaal mee eens

De uitkomsten zijn omgerekend naar *een gemiddelde waarderingsscore*. De range loopt hierbij van 1 tot en met 5, waarbij 1 bestaat voor de laagste score en 5 voor de maximale score. Deze scores zijn per regio berekend. De variatie in de oordelen door ondernemers loopt uiteen van 1 (helemaal mee oneens) tot en met 5 (helemaal mee eens). De waarderingsscores zijn afgerond op één cijfer achter de komma.

Indeling van het rapport

Het rapport is opgebouwd uit vier hoofdstukken. Na de inleiding in dit hoofdstuk komen in de volgende drie hoofdstukken de regio's aan de orde. In hoofdstuk twee staat het voorhoedeprojecten in Drenthe centraal. Hoofdstuk drie gaat in op de resultaten voor Noordwest-Holland. Hoofdstuk vier behandelt tenslotte de resultaten voor Groningen.

Ieder hoofdstuk is opgebouwd uit drie paragrafen. Als eerste wordt ingegaan op het contact tussen de respondent en het bedrijvenloket, de tweede paragraaf gaat in op de tevredenheid over de dienstverlening en tenslotte komen in de derde paragraaf de kenmerken van ondernemers aan de orde.



2 Bedrijvenloket Drenthe

Het bedrijvenloket Drenthe bestaat op dit moment uit één fysiek loket dat is gevestigd in Emmen. Dit loket is officieel sinds juni 2001 operationeel. In de komende jaren worden andere vestigingen geopend in Assen en Meppel. Bij dit bedrijvenloket zijn betrokken: de gemeenten Emmen, Assen, Hoogeveen en binnenkort ook Meppel, Kamer van Koophandel Drenthe, Belastingdienst Ondernemingen Emmen, UWV-GAK Drenthe, MKB Noord en VNO NCW Noord.

2.1 Het contact

Aan de klanten van de bedrijvenloketten is gevraagd of zij daadwerkelijk contact hebben gehad met het loket. Opvallend genoeg zegt 23% geen contact te hebben gehad. Hiervan is een groot deel zelfs onbekend met het bedrijvenloket.

Tabel 2.1 Bekendheid/contact met bedrijvenloket

	één-meting
Contact met bedrijvenloket	77%
Geen contact, wel bekend met bedrijvenloket	8%
Onbekend met bedrijvenloket	15%
%	100%
Aantal	197

De klanten die contact hebben gehad zijn verder ondervraagd over hun contact met het bedrijvenloket. Deze respondenten hebben aangegeven wat de aanleiding voor dit contact was. Voor de meeste respondenten (bijna driekwart) is het starten van een onderneming de aanleiding voor het contact. Hiermee blijft het duidelijk de belangrijkste aanleiding.

Tabel 2.2 Aanleiding voor het contact

	één-meting	nul-meting
Het starten van een onderneming	73%	85%
Wijziging van de rechtsvorm of activiteiten	9%	5%
Nieuwe vestiging	3%	2%
Overname van een onderneming	2%	1%
Verplaatsing – verhuizing	1%	1%
Overig, nl...	13%	6%
%	100%	100%
Aantal	150	116

De redenen waarvoor een respondent contact opneemt hangen vooral samen met de dienstverlening van de Kamer van Koophandel. Dit is gerelateerd aan de hoeveelheid startende ondernemers (zie tabel 2.2). Ook registratie bij de Belastingdienst komt relatief veel voor.

Tabel 2.3 Voor welke dienstverlening contact opgenomen

	één-meting
Inschrijven of mutatie handelsregister	76%
Opvragen informatie	36%
Registratie bij Belastingdienst	32%
Aanmelden als werkgever bij GAK	9%
Aanvragen van een vergunning	8%
Aantal	139

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

Bijna alle contacten vinden persoonlijk via het loket of de accountmanager plaats. Slechts een klein percentage heeft via de telefoon of Internet contact. De resultaten van de één-meting wijken op dit punt aanzienlijk af van de uitkomsten van de vorige meting. Zoals in hoofdstuk 1 aangeven, is in de één-meting de groep préstarters wel in het onderzoek betrokken. Mogelijk heeft deze groep meer persoonlijk contact dan bestaande bedrijven.

Tabel 2.4 Belangrijkste wijze van contact

	Één-meting	nul-meting			
	Bedrijven- loket	KvK	Gemeente	Belasting- dienst	GAK
Persoonlijk (loket/accountmanager)	91%	46%	56%	34%	38%
Telefonisch	5%	34%	29%	38%	44%
Schriftelijk	1%	17%	11%	26%	16%
Internet, e-mail	3%	2%	1%	1%	
Anders, nl...			3%	2%	3%
%	100%	100%	100%	100%	100%
Aantal	151	164	73	152	32

De frequentie van het contact is bij het bedrijvenloket lager dan bij de vier instanties uit de vorige meting. Het grootste deel van de respondenten heeft één of twee keer contact gehad.

Tabel 2.5 Frequentie contact

	één-meting	nul-meting			
	Bedrijven- loket	KvK	Gemeente	Belasting- dienst	GAK
1	40%	16%	11%	18%	13%
2	23%	27%	11%	22%	13%
3	17%	29%	8%	20%	26%
4	7%	8%	10%	8%	13%
5	7%	8%	14%	8%	6%
Meer dan 5	6%	12%	46%	25%	29%
%	100%	100%	100%	100%	100%
Aantal	151	160	72	142	31

2.2 Tevredenheid dienstverlening

Aan de geënquêteerde klanten die daadwerkelijk contact hebben gehad met het bedrijvenloket in Drenthe is gevraagd een oordeel te geven over de dienstverlening. Zij zijn goed tot zeer goed te spreken over de dienstverlening. Zoals in tabel 2.6 is te zien scoren alle aspecten een 4,2 of hoger. Met name de klantvriendelijkheid en de contactmogelijkheden krijgen een hoge beoordeling. Daarnaast scoort ook een belangrijk item als de deskundigheid goed.

Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 is bij een vergelijking van de resultaten met de nul-meting enige voorzichtigheid geboden. Wel valt op dat de waardering boven het niveau van de best scorende instantie (Kamer van Koophandel) in de vorige meting ligt. Deze hogere beoordeling kan deels samenhangen met de sterk aan de Kamer van Koophandel gerelateerde dienstverlening (zie ook tabel 2.3). Ondernemers gaan duidelijk minder vaak naar het bedrijvenloket voor specifieke dienstverlening van lager beoordeelde instanties als de gemeente en het GAK.

Tabel 2.6 Tevredenheid ondernemers dienstverlening

	één-meting		nul-meting		
	Bedrijvenloket	KvK	Gemeente	Belastingdienst	GAK
Klantvriendelijkheid	4,6	4,4	3,7	4,0	3,9
Contact	4,6	4,3	3,7	3,8	3,5
Nakomen afspraken	4,3	4,2	3,3	3,8	3,4
Snelheid en efficiëntie	4,3	4,2	2,9	3,5	3,3
Uitstekend resultaat	4,2	4,1	3,0	3,6	3,3
Deskundigheid	4,4	4,1	3,2	3,7	3,3
Zo min mogelijk inspanningen	4,2	4,1	2,8	3,3	2,8

(1 = helemaal ontevreden, 5 = helemaal tevreden)

De klanten van het bedrijfsloket vinden de deskundigheid van de medewerkers het belangrijkste aspect. In de volgende tabel is te zien dat daarnaast ook de snelheid/efficiëntie, de contactmogelijkheden en de klantvriendelijkheid van belang worden gevonden.

Tabel 2.7 Belang aspecten dienstverlening Bedrijvenloket

	% respondenten dat aspect meest van belang vindt	% respondenten dat aspect daarna meest van belang vindt
Deskundigheid	37%	23%
Snelheid en efficiëntie	16%	20%
Contact	14%	10%
Klantvriendelijkheid	12%	27%
Betrouwbaarheid	7%	13%
Resultaat	7%	6%
Anders, namelijk	5%	
Zo min mogelijk inspanningen	3%	1%
	100%	100%
Aantal	147	126

Net als in de vorige meting is gekeken naar de tevredenheid van ondernemers over de onderlinge afstemming tussen instanties. De vorige keer scoorde deze onderlinge afstemming (tabel 2.8) duidelijk lager dan de hierboven behandelde tevredenheid voor individuele instanties. Ook bij de één-meting is dit beeld terug te zien. Wel scoren de aspecten hoeveelheid dubbele werkzaamheden en de kennis over elkaars werkzaamheden hoger dan de vorige keer. Het minst tevreden zijn de klanten over de efficiëntie in de samenwerking.

Overigens dient te worden opgemerkt dat een fors deel van de respondenten aangeeft geen zicht te hebben op de onderlinge samenwerking en daarom geen cijfer te kunnen geven.

Tabel 2.8 Tevredenheid ondernemers onderlinge afstemming

	één-meting	nul-meting
Duidelijkheid	3,8	3,5
Geen dubbele werkzaamheden	4,0	3,4
Kennis van elkaars werkzaamheden	3,9	2,9
Efficiëntie	3,1	2,8

(1 = helemaal ontevreden, 5 = helemaal tevreden)

Mogelijkheden voor verbetering in de afstemming zien respondenten vooral in de kennis van elkaar werkzaamheden en de duidelijkheid voor welke dienst en de respondent bij welke instantie terecht kan. Een relatief grote groep van 39% ziet geen verbeteringsmogelijkheden meer in de afstemming.

Tabel 2.9 Verbeteringsmogelijkheden afstemming

	één-meting	nul-meting
Geen verbeteringen mogelijk	39%	16%
Kennis van elkaars werkzaamheden	33%	49%
Duidelijkheid	31%	25%
Efficiëntie	14%	17%
Geen dubbele werkzaamheden	5%	17%
Aantal	80	126

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

Respondenten is gevraagd aan te geven in hoeverre zij vinden dat het bedrijvenloket een toegevoegde waarde heeft. Deze toegevoegde waarde kan liggen in een besparing van tijd, geld of minder tastbare inspanningen ("rompslomp"/"kopzorgen").

In tabel 2.10 is te zien dat het grootste deel van de respondenten vooral toegevoegde waarde ziet in tijdsbesparing. Ook de mindere inspanningen leveren een toegevoegde waarde. Een geldbesparing treedt volgens respondenten nauwelijks op.

Tabel 2.10 Toegevoegde waarde

	één-meting
Besparing van tijd	45%
Besparing van geld	5%
Minder inspanningen	31%
Geen toegevoegde waarde	12%
Weet niet	22%
Anders, namelijk	6%
Aantal	150

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

2.3 Kenmerken ondernemers

Alle respondenten is gevraagd naar het startjaar van het bedrijf. Het grootste deel van de respondenten is zojuist gestart (37%) of bevindt zich nog in de startfase (ook 37%). Ook in de nul-meting was overigens het overgrote deel van de respondenten kortgeleden gestart.

Tabel 2.11 Startjaar bedrijf

	één-meting
Voor 1990	7%
1990 tot en met 1995	6%
1996 tot en met 1998	5%
1999 tot en met 2000	3%
2001 tot en met 2002	37%
Nog niet gestart/in de startfase	37%
Weet niet	5%
%	100%
Aantal	195

Het zijn vooral kleine bedrijven met maximaal tien werknemers die tot de klanten van het bedrij-venloket behoren. In dit opzicht is nauwelijks een verschil met de vorige meting te constateren.

Tabel 2.12 Aantal arbeidsplaatsen

	één-meting	nul-meting
1	45%	53%
2 t-m 10	47%	39%
11 t-m 50	7%	6%
51 t-m 100	1%	2%
meer dan 100	-	1%
Totaal	100%	100%
Aantal	117	196

Uit tabel 2.13 blijkt dat het grootste deel van de klanten afkomstig is uit de zakelijke en overige dienstverlening. Daarnaast is een relatief groot aantal bedrijven actief in de detailhandel. Zoals in hoofdstuk 1 beschreven is door verschil in de steekproefkaders het aantal horeca- en ICT bedrij-

ven afgenomen. Dit heeft overigens nauwelijks gevolgen voor de waarderingcijfers in paragraaf 2.2. De verschillende branches geven vergelijkbare scores voor de dienstverlening.

Tabel 2.13 Branche

	één-meting	nul-meting
zakelijke en overige dienstverlening	33%	31%
detailhandel en reparatie van consumentenartikelen	18%	11%
Overig	13%	1%
Horeca	8%	16%
bouwnijverheid (inclusief installatiebedrijven)	7%	12%
financiële dienstverlening	4%	2%
onderwijs, gezondheids- en welzijnszorg	4%	5%
Industrie	3%	4%
Transport	3%	1%
ICT	3%	16%
land- en tuinbouw, visserij	2%	1%
Biomedisch	1%	1%
Groothandel	1%	1%
Totaal	100%	100%
Aantal	192	198

3 Bedrijvenloket Noordwest-Holland

Het bedrijvenloket Noordwest-Holland richt zich vooral op geïntegreerde dienstverlening via Internet. Daarnaast wordt aan bestaande balies geïntegreerde dienstverlening geleverd. Sinds februari 2002 is het loket operationeel. Aan het project in Noordwest-Holland nemen deel: de gemeenten Alkmaar, Hoorn en Heerhugowaard, Kamer van Koophandel Noordwest-Holland, Belastingdienst, ROC Horizon en Hogeschool Alkmaar.

3.1 Het contact

Op de vraag of respondenten daadwerkelijk contact hebben gehad met het bedrijvenloket, geeft 36% aan dat dit niet heeft plaatsgevonden. Hiervan is een groot deel onbekend met het bedrijvenloket.

Tabel 3.1 Bekendheid/contact met bedrijvenloket

	één-meting
Contact met bedrijvenloket	64%
Geen contact, wel bekend met bedrijvenloket	7%
Onbekend met bedrijvenloket	29%
%	100%
Aantal	165

Voor de overgrote meerderheid van de respondenten is het starten van een onderneming de aanleiding voor het contact. In vergelijking met de nul-meting is hierin vrijwel geen verandering opgetreden.

Tabel 3.2 Aanleiding voor het contact

	één-meting	nul-meting
Het starten van een onderneming	91%	89%
Wijziging van de rechtsvorm of activiteiten		2%
Nieuwe vestiging	1%	1%
Overname van een onderneming	3%	
Verplaatsing – verhuizing	1%	1%
Overig, nl...	5%	7%
%	100%	100%
Aantal	106	91

De redenen waarvoor een respondent contact opneemt hangen overwegend samen met de dienstverlening van de Kamer van Koophandel. Dit hoge aantal heeft een duidelijke relatie met de hoeveelheid startende ondernemers (zie tabel 3.2). Ook registratie bij de Belastingdienst komt relatief veel voor.

Tabel 3.3 Voor welke dienstverlening contact opgenomen

	één-meting
Inschrijven of mutatie handelsregister	90%
Opvragen informatie	45%
Registratie bij Belastingdienst	36%
Aanvragen van een vergunning	10%
Aanmelden als werkgever bij GAK	3%
Aantal	102

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

Bijna alle contacten vinden persoonlijk via het loket of de accountmanager plaats. Slechts een klein percentage heeft via de telefoon of Internet contact. De resultaten van de één-meting wijken op dit punt aanzienlijk af van de uitkomsten van de vorige meting. Zoals in hoofdstuk 1 aangeven, is in de één-meting de groep préstarters wel in het onderzoek betrokken. Mogelijk heeft deze groep meer persoonlijk contact dan bestaande bedrijven.

Tabel 3.4 Wijze van contact

	één-meting		nul-meting		
	Bedrijven-loket	KvK	Gemeente	Belasting-dienst	GAK
Persoonlijk (loket/accountmanager)	84%	68%	49%	34%	22%
Telefonisch	8%	20%	30%	40%	41%
Schriftelijk	2%	8%	19%	21%	33%
Internet, e-mail	4%	4%		2%	2%
Anders, nl...	3%	1%	2%	3%	2%
%	100%	100%	100%	100%	100%
Aantal	106	152	57	136	46

De frequentie van het contact verschilt nauwelijks met de uitkomsten voor met name de Kamer van Koophandel in de nul-meting. Het grootste deel van de respondenten heeft aan één tot twee contacten voldoende.

Tabel 3.5 Frequentie contact

	één-meting		nul-meting		
	Bedrijven-loket	KvK	Gemeente	Belasting-dienst	GAK
1	30%	29%	12%	24%	10%
2	28%	23%	22%	18%	25%
3	16%	21%	14%	15%	18%
4	9%	13%	14%	13%	10%
5	6%	5%	4%	10%	10%
Meer dan 5	11%	9%	33%	20%	28%
%	100%	100%	100%	100%	100%
Aantal	104	149	49	124	40

3.2 Tevredenheid dienstverlening

De geënquêteerde klanten van het bedrijvenloket in Noordwest-Holland geven een goede beoordeling voor de dienstverlening. In tabel 3.6 is te zien dat alle aspecten een 4,1 of hoger scoren. Met name de klantvriendelijkheid, contactmogelijkheden en de deskundigheid krijgen van de respondenten een goede beoordeling.

Zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven is bij een vergelijking van de resultaten met de nul-meting enige voorzichtigheid geboden. Wel valt op dat de waardering boven het niveau van de best scorende instantie (Kamer van Koophandel) in de vorige meting ligt. Deze hogere beoordeling kan deels samenhangen met de sterk aan de Kamer van Koophandel gerelateerde dienstverlening (zie ook tabel 3.3). Ondernemers gaan duidelijk minder vaak naar het bedrijvenloket voor specifieke dienstverlening van lager beoordeelde instanties als de gemeente en het GAK.

Tabel 3.6 Tevredenheid ondernemers dienstverlening

	één-meting		nul-meting		GAK
	Bedrijvenloket	KvK	Gemeente	Belastingdienst	
Klantvriendelijkheid	4,6	4,3	3,7	3,9	3,6
Contact	4,5	4,3	3,5	3,6	3,2
Nakomen afspraken	4,3	4,2	3,3	3,6	3,1
Snelheid en efficiëntie	4,3	4,1	3,1	3,1	2,8
Uitstekend resultaat	4,2	4,1	3,1	3,3	3,0
Deskundigheid	4,4	4,0	3,5	3,7	3,3
Zo min mogelijk inspanningen	4,1	3,9	2,8	3,0	2,8

(1 = helemaal ontevreden, 5 = helemaal tevreden)

De klanten van het bedrijvenloket vinden de deskundigheid van de medewerkers duidelijk het belangrijkste aspect. Daarnaast worden ook de snelheid/efficiëntie, de contactmogelijkheden en de klantvriendelijkheid van belang worden gevonden.

Tabel 3.7 Belang aspecten dienstverlening Bedrijvenloket

	% respondenten dat aspect meest van belang vindt	% respondenten dat aspect daarna meest van belang vindt
Deskundigheid	40%	19%
Contact	14%	15%
Snelheid en efficiëntie	12%	18%
Klantvriendelijkheid	11%	21%
Betrouwbaarheid	9%	13%
Resultaat	8%	6%
Anders, namelijk	3%	4%
Zo min mogelijk inspanningen	2%	3%
	100%	100%
Aantal	98	89

Net als in de vorige meting is gekeken naar de tevredenheid van ondernemers over de onderlinge afstemming tussen instanties. De vorige keer scoorde deze onderlinge afstemming (tabel 3.8) duidelijk lager dan de hierboven behandelde tevredenheid voor individuele instanties. Ook bij de één-meting is dit beeld terug te zien. Wel scoren de aspecten hoger dan de vorige keer. Het minst tevreden zijn de klanten over de efficiëntie in de samenwerking.

Overigens dient te worden opgemerkt dat een groot deel van de respondenten aangeeft geen zicht te hebben op de onderlinge samenwerking en daarom geen cijfer te kunnen geven.

Tabel 3.8 Tevredenheid ondernemers onderlinge afstemming

	één-meting	nul-meting
Duidelijkheid	3,8	3,6
Geen dubbele werkzaamheden	4,0	3,4
Kennis van elkaars werkzaamheden	3,6	3,1
Efficiëntie	3,4	2,8

(1 = helemaal ontevreden, 5 = helemaal tevreden)

In tabel 3.9 is te zien dat respondenten nog steeds de kennis van elkaars werkzaamheden als belangrijkste mogelijkheid voor verbetering zien. Het is in vergelijking met de nul-meting minder duidelijk voor welke dienst de respondent naar welke instantie kan. Volgens een vijfde van de respondenten zijn geen verdere verbeteringen mogelijk.

Tabel 3.9 Verbeteringsmogelijkheden afstemming

	één-meting	Nul-meting
Kennis van elkaars werkzaamheden	43%	39%
Duidelijkheid	31%	16%
Geen verbeteringen mogelijk	20%	14%
Efficiëntie	18%	24%
Geen dubbele werkzaamheden	14%	23%
Aantal	51	119

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

Respondenten is gevraagd aan te geven in hoeverre zij een toegevoegde waarde zien in het bedrijvenloket. Uit tabel 3.10 blijkt dat de toegevoegde waarde vooral ligt in een besparing van tijd en een vermindering van de inspanningen. Volgens respondenten levert het bedrijvenloket nauwelijks een besparing van geld op. Overigens kan een fors deel van de respondenten (40%) niet aangeven in hoeverre het bedrijvenloket een meerwaarde heeft.

Tabel 3.10 Toegevoegde waarde

	één-meting
Besparing van tijd	29%
Besparing van geld	4%
Minder inspanningen	16%
Geen toegevoegde waarde	10%
Weet niet	40%
Anders, namelijk	3%
Aantal	105

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

3.3 Kenmerken ondernemers

Het overgrote deel van de respondenten bestaat uit recent gestarte ondernemers (55%) of ondernemers in de startfase (37%). Door het verschil met het steekproefkader van de nul-meting is een relatief hoog percentage préstarters aanwezig. Relatief oudere bedrijven maken nauwelijks deel uit van het klantenbestand van het bedrijvenloket.

Tabel 3.11 Startjaar bedrijf

	één-meting
Voor 1990	2%
1990 tot en met 1995	1%
1996 tot en met 1998	2%
1999 tot en met 2000	2%
2001 tot en met 2002	55%
Nog niet gestart/in de startfase	37%
Weet niet	2%
%	100%
Aantal	164

De meerderheid van de respondenten bestaat uit kleine bedrijven. Eenmansbedrijven zijn de grootste doelgroep van het bedrijvenloket in Noordwest-Holland. In vergelijking met de nul-meting is het aandeel van deze groep toegenomen. Zoals aangegeven in hoofdstuk 1, kan de aanwezigheid van de groep préstarters hierop van invloed zijn.

Tabel 3.12 Aantal arbeidsplaatsen

	één-meting	nul-meting
1	81%	59%
2 t-m 10	15%	32%
11 t-m 50	4%	8%
51 t-m 100		1%
meer dan 100		
Totaal	100%	100%
Aantal	100	182

In tabel 3.13 is te zien dat het grootste deel van de klanten afkomstig is uit de zakelijke en overige dienstverlening. Daarnaast zijn relatief veel bedrijven actief in de detailhandel en de bouwnijverheid. De verschillen met de nul-meting worden vooral veroorzaakt door de andere steekproefopzet. In de één-meting is niet meer specifiek geselecteerd op horeca- en ICT bedrijven, waardoor deze groep is afgenomen. Dit heeft waarschijnlijk nauwelijks gevolgen voor de waarderingcijfers in paragraaf 3.2. De verschillen in scores tussen de branches zijn beperkt.

Tabel 3.13 Branche

	één-meting	nul-meting
zakelijke en overige dienstverlening	37%	30%
detailhandel en reparatie van consumentenartikelen	16%	9%
bouwnijverheid (inclusief installatiebedrijven)	15%	12%
Overig, namelijk...	10%	
ICT	7%	20%
financiële dienstverlening	5%	2%
land- en tuinbouw, visserij	2%	1%
Groothandel	2%	2%
Horeca	2%	18%
Industrie	1%	4%
Transport	1%	1%
onderwijs, gezondheids- en welzijnszorg	1%	1%
Biomedisch		
Totaal	100%	100%
Aantal	164	186

4 Bedrijvenloket Groningen

Het bedrijvenloket Groningen is gericht op dienstverlening aan bestaande balies bij de gemeente Groningen en de Kamer van Koophandel. Het loket is officieel in april 2002 geopend. Op dit moment zijn de participerende organisaties: de gemeente Groningen, Kamer van Koophandel Groningen en de Belastingdienst Groningen. De dienstverlening is gericht op de bedrijven in de stad Groningen.

4.1 Het contact

Op de vraag of respondenten daadwerkelijk contact hebben gehad met het bedrijvenloket, geeft een kwart aan dat dit niet heeft plaatsgevonden. Hiervan is een deel ook onbekend met het bedrijvenloket.

Tabel 4.1 Bekendheid/contact met bedrijvenloket

	<u>één-meting</u>
Contact met bedrijvenloket	76%
Geen contact, wel bekend met bedrijvenloket	10%
Onbekend met bedrijvenloket	14%
%	100%
Aantal	86

Voor de meerderheid van de respondenten is het starten van een onderneming de aanleiding voor het contact. Daarnaast vormt een nieuwe vestiging redelijk vaak de aanleiding. Ten opzichte van de nul-meting is het aantal ondernemers dat contact opneemt voor het starten van een onderneming lager. Dit wordt sterk beïnvloed door het verschil in de steekproefkaders tussen de twee metingen (zie hoofdstuk 1).

Tabel 4.2 Aanleiding voor het contact

	<u>één-meting</u>	<u>nul-meting</u>
Het starten van een onderneming	54%	87%
Wijziging van de rechtsvorm of activiteiten	5%	2%
Nieuwe vestiging	11%	3%
Overname van een onderneming	6%	2%
Verplaatsing / verhuizing	3%	
Overig, nl.:	22%	6%
%	100%	100%
Aantal	65	98

De dienstverlening waarvoor de respondent contact opneemt, hangt samen met zowel de diensten van de Kamer van Koophandel, als de Belastingdienst en de gemeente. Respondenten blijken voor een redelijk gevarieerd soort dienstverlening zich te wenden tot het bedrijvenloket. Hoewel enige voorzichtigheid moet worden betracht, lijkt Groningen op dit onderdeel af te wijken

van Drenthe en Noordwest-Holland waar de dienstverlening van de Kamer van Koophandel een grotere rol speelt.

Tabel 4.3 Voor welke dienstverlening contact opgenomen

	één-meting
Opvragen van informatie	55%
Inschrijven of mutatie in het Handelsregister	46%
Aanvragen van een vergunning	23%
Registratie bij de Belastingdienst	25%
Aanmelden als werkgever bij het GAK	3%
Anders, nl.	8%
Aantal	65

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

Het grootste deel van de respondenten heeft persoonlijk contact met het bedrijvenloket. Daarnaast neemt het telefonisch contact een relatief belangrijke plaats in. De overige contactmogelijkheden worden veel minder benut. De contactwijze van het bedrijvenloket komt redelijk overeen met die van de Kamer van Koophandel uit de nul-meting.

Tabel 4.4 Wijze van contact

	één-meting	nul-meting			
	Bedrijvenloket	KvK	Gemeente	Belastingdienst	GAK
Persoonlijk (loket/accountmanager)	66%	63%	37%	25%	23%
Telefonisch	25%	25%	37%	48%	41%
Schriftelijk	5%	10%	24%	25%	33%
Internet, e-mail	2%	2%		1%	
Anders, nl...	3%	1%	2%	1%	3%
%	100%	100%	100%	100%	100%
Aantal	65	144	49	152	39

De frequentie van het contact is vrij laag. Driekwart van de respondenten heeft aan drie contacten voldoende. Opvallend is dat bij 40% van de respondenten het contact tot één keer beperkt is gebleven.

Tabel 4.5 Frequentie contact

	één-meting	nul-meting			
	Bedrijven- loket	KvK	Gemeente	Belasting- dienst	GAK
1	40%	22%	17%	17%	15%
2	18%	40%	28%	19%	21%
3	18%	18%	13%	23%	29%
4	5%	8%	2%	15%	9%
5	6%	4%	7%	10%	3%
Meer dan 5	13%	8%	33%	15%	24%
%	100%	100%	100%	100%	100%
Aantal	62	141	46	144	34

4.2 Tevredenheid dienstverlening

De respondenten die zeggen contact hebben gehad met het bedrijvenloket in Groningen geven een redelijk tot goede beoordeling voor de dienstverlening. In tabel 4.6 is te zien dat alle aspecten tussen de 3,6 en de 4,3 scoren (op een schaal van 1 tot de met 5). Evenals bij de vorige meting zijn het vooral de klantvriendelijkheid en contactmogelijkheden die de beste beoordeling krijgen. De beoordeling ligt op het niveau van de Kamer van Koophandel in de nul-meting.

Tabel 4.6 Tevredenheid ondernemers dienstverlening

	één-meting	nul-meting			
	Bedrijven- loket	KvK	Gemeente	Belasting- dienst	GAK
Klantvriendelijkheid	4,3	4,2	4,0	4,0	3,8
Contact	4,3	4,3	3,7	3,7	3,5
Nakomen afspraken	4,1	4,1	3,4	3,8	3,4
Snelheid en efficiëntie	3,8	4,0	2,9	3,3	3,1
Uitstekend resultaat	3,8	3,9	3,2	3,5	3,1
Deskundigheid	3,8	4,0	3,3	3,7	3,5
Zo min mogelijk inspanningen	3,6	3,8	2,9	3,2	2,9

(1 = helemaal ontevreden, 5 = helemaal tevreden)

De klanten van het bedrijvenloket vinden de deskundigheid van de medewerkers duidelijk het belangrijkste aspect (zie tabel 4.7). Daarnaast worden ook de snelheid/efficiëntie, de contactmogelijkheden en de klantvriendelijkheid van belang gevonden.

Tabel 4.7 Belang aspecten dienstverlening bedrijvenloket

	% respondenten dat aspect meest van belang vindt	% respondenten dat aspect daarna meest van belang vindt
Deskundigheid	31%	8%
Contact / bereikbaarheid	21%	17%
Snelheid en efficiëntie	16%	25%
Klantvriendelijkheid	13%	17%
Resultaat	11%	17%
Betrouwbaarheid	6%	12%
Zo min mogelijk inspanningen	2%	3%
anders, nl		2%
	100%	100%
Aantal	62	60

Net als in de vorige meting is gekeken naar de tevredenheid van ondernemers over de onderlinge afstemming tussen instanties. De vorige keer scoorde deze onderlinge afstemming (tabel 4.8) duidelijk lager dan de tevredenheid voor individuele instanties (tabel 4.6). Ook bij de één-meting is dit beeld terug te zien.

Overigens dient te worden opgemerkt dat een groot deel van de respondenten aangeeft geen zicht te hebben op de onderlinge samenwerking en daarom geen cijfer te kunnen geven.

Tabel 4.8 Tevredenheid ondernemers onderlinge afstemming

	één-meting	nul-meting
Duidelijkheid	3,4	3,5
Geen dubbele werkzaamheden	3,4	3,2
Kennis van elkaars werkzaamheden	3,2	2,8
Efficiëntie	2,5	2,4

(1 = helemaal ontevreden, 5 = helemaal tevreden)

In tabel 4.9 is te zien dat respondenten de kennis van elkaars werkzaamheden als belangrijkste mogelijkheid voor verbetering zien. Ook bij de andere drie aspecten zien de respondenten nog mogelijkheden voor verbetering.

Tabel 4.9 Verbeteringsmogelijkheden afstemming

	één-meting	nul-meting
Kennis van elkaars werkzaamheden	63%	42%
Efficiëntie	33%	24%
Duidelijkheid	26%	29%
Geen dubbele werkzaamheden	26%	24%
Geen verbeteringen mogelijk	2%	8%
Aantal	43	112

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

Respondenten is gevraagd aan te geven in hoeverre zij een toegevoegde waarde zien in het bedrijvenloket. Uit tabel 4.10 blijkt dat de toegevoegde waarde vooral ligt in een besparing van tijd en een vermindering van de inspanningen. Volgens respondenten levert het bedrijvenloket nauwelijks een besparing van geld op. Overigens geeft een vijfde van de respondenten aan dat het bedrijvenloket geen toegevoegde waarde heeft.

Tabel 4.10 Toegevoegde waarde

	<u>één-meting</u>
Besparing van tijd	38%
Besparing van geld	11%
Minder inspanningen	20%
Geen toegevoegde waarde	20%
weet niet/geen mening	18%
Anders, namelijk	6%
Aantal	65

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

4.3 Kenmerken ondernemers

Het grootste deel van de respondenten bestaat uit ondernemers in de startfase (31%). Ook is een ongeveer een vijfde van de respondenten juist gestart. Opvallend is dat een relatief hoog percentage van de bedrijven voor 1990 is gestart (20%). Op dit onderdeel wijkt Groningen af van de projecten in Drenthe en Noordwest-Holland. Deze "oudere" bedrijven vormen waarschijnlijk de reden dat bij de aanleiding van het contact (tabel 4.2) en de soort dienstverlening (tabel 4.3) een redelijk gevarieerd beeld aanwezig is.

Het aantal respondenten is per klasse te laag om significante verschillen in de tevredenheid (tabel 4.6) tussen "oudere" en "jongere" bedrijven vast te stellen. Wel lijken bedrijven in de startfase bij verschillende aspecten (het nakomen van afspraken, snelheid en efficiëntie en hoeveelheid inspanningen) iets tevredener dan bedrijven die al langer actief zijn.

Tabel 4.11 Startjaar bedrijf

	<u>één-meting</u>
Voor 1990	20%
1990 tot en met 1995	8%
1996 tot en met 1998	7%
1999 tot en met 2000	9%
2001 tot en met 2002	21%
Nog niet gestart/in de startfase	31%
Weet niet	3%
%	100%
Aantal	86

De meerderheid van de respondenten bestaat uit kleine bedrijven. Het is opvallend dat het aantal eenmanszaken niet de grootste doelgroep van het bedrijvenloket is. Het verschil met de vorige meting wordt waarschijnlijk beïnvloed door het afwijkende steekproefkader.

Tabel 4.12 Aantal arbeidsplaatsen

	één-meting	nul-meting
1	32%	60%
2 t-m 10	50%	37%
11 t-m 50	11%	3%
51 t-m 100	4%	
meer dan 100	4%	1%
Totaal	100%	100%
Aantal	56	175

In tabel 4.13 is te zien dat het grootste deel van de klanten afkomstig is uit de zakelijke en overige dienstverlening. Daarnaast zijn relatief veel bedrijven actief in de detailhandel en horeca. Door de afwijkende steekproefkaders treden verschillen op tussen beide metingen (met name bij ICT-bedrijven). Zover dit op basis van de kleine aantallen kan worden beoordeeld, heeft deze iets gewijzigde samenstelling nauwelijks gevolgen voor de waarderingcijfers in paragraaf 4.2. De verschillen in scores tussen de branches zijn beperkt.

Tabel 4.13 Branche

	één-meting	nul-meting
zakelijke en overige dienstverlening	33%	38%
Horeca	16%	12%
detailhandel en reparatie van consumentenartikelen	13%	7%
ICT	8%	25%
Overig, namelijk...	6%	1%
Industrie	5%	6%
Bouwnijverheid (inclusief installatiebedrijven)	5%	5%
Groothandel	5%	1%
onderwijs, gezondheids- en welzijnszorg	5%	2%
land- en tuinbouw, visserij	2%	
Transport	2%	2%
Biomedisch		
financiële dienstverlening		2%
Totaal	100%	100%
Aantal	86	177

Bijlage 1 De vragenlijst



Research voor Beleid
Schipholweg 13 - 15
Postbus 985
2300 AZ Leiden
telefoon: (071) 5253737
telefax: (071) 5253702
e-mail: rvb@rvbh.nl
www.researchvoorbeleid.nl