

Raadsstuk

Onderwerp: Evaluatie actieprogramma ‘Minder Regels, Meer Service 2011’ en vaststelling actieprogramma ‘Minder Regels, Meer Service 2012’

Reg.nummer: 2012-113369

1. Inleiding

In de kadernota ‘Minder regels, Meer Service 2010-2014’ (reg. Nr. 2010-349556), is voorgenomen jaarlijks een actieprogramma ‘Minder Regels, Meer Service’ door de raad vast te stellen waarin de inspanningen zijn beschreven voor dat jaar. Per actie is beschreven wat deze oplevert voor burgers en ondernemers. Gedurende het jaar is de voortgang van de inspanningen gemonitord. Er zijn in de loop van de tijd acties toegevoegd aan de eerder vastgestelde acties, die deels al gerealiseerd zijn of komend jaar zullen worden afgerond. Het actieprogramma is ook als dynamisch programma bedoeld en opgezet. De evaluatie van het programma is vooraf besproken met de externe klankbordgroep die begin vorig jaar is ingesteld. In de klankbordgroep zijn ondernemers, horeca Haarlem, vrijwilligersorganisatie, een raadslid en een woningcorporatie vertegenwoordigd. De evaluatie van het actieprogramma 2011 is bijgevoegd.

Als bijlage treft u ook het actieprogramma 2012 aan. Deze is tot stand gekomen door het scannen van goede voorbeelden van andere gemeenten. Bovendien zijn acties opgenomen op verzoek en in overleg met de Kamer van Koophandel. Ook is het voorgestelde actieprogramma vooraf besproken met de klankbordgroep. Hieruit zijn nog nieuwe acties toegevoegd.

2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

1. De evaluatie van het actieprogramma ‘Minder Regels, Meer Service 2011’ vast te stellen;
2. Het actieprogramma ‘Minder Regels, Meer Service 2012’ vast te stellen.

3. Beoogd resultaat

Het actieprogramma ‘Minder Regels, Meer Service’ draagt bij aan het realiseren van een aantal ambities zoals geformuleerd in het coalitieakkoord voor Haarlem en de wensen vanuit het Rijk voor de lokale overheid. De doelstellingen, afkomstig uit de door de Raad vastgestelde kadernota ‘Minder Regels, Meer Service 2010-2014’ zijn: minder regels, minder administratieve lasten en een klantvriendelijkere dienstverlening met betrekking tot regelgeving en procedures.

4. Argumenten

1.1. Het merendeel van de benoemde acties uit 2011 is behaald.

Het merendeel van de benoemde acties is behaald aangevuld met acties die tijdens het jaar zijn toegevoegd. Deze acties zijn deels al gerealiseerd of worden in 2012 afgerond.

2.1. Het besluit vloeit voort uit de doelstellingen van het coalitieakkoord en landelijke ontwikkelingen.

Met het actieprogramma wordt voor de gehele organisatie vastgelegd wat de inspanningen zijn op het gebied van minder regels en meer service. Hierbij wordt

tegemoet gekomen aan landelijke ontwikkelingen en de wens tot deregulering en lastenvermindering uit het coalitieakkoord.

2.2. Afstemming over de te benoemen acties heeft plaatsgevonden.

Over de op te nemen acties voor 2012 is overleg gevoerd met de Kamer van Koophandel en de externe klankbordgroep Minder Regels, Meer Service op 5 maart jongstleden. De klankbordgroep is in 2011 eenmaal bijeengekomen, er is digitaal afgestemd en er is een speciale mailbox geopend voor tussentijdse ideeën.

5. Kanttekeningen

2.1. Niet alle ideeën uit de klankbordgroep komen direct terug in het actieprogramma, maar zijn voor de latere handhaving op onderdelen wel van belang.

Vanuit de klankbordgroep is gewezen op het probleem van hinderlijk geparkeerde fietsen in de winkelstraten. Bij het opstellen van nieuw beleid rondom uitstallingen wordt wel gekeken naar het terugdringen van stoepborden en dergelijke, maar hinderlijk geparkeerde fietsen geven veel opstopping en ergernis in de openbare ruimte. Dit punt wordt verder in het jaarlijks vast te stellen handhavingsprogramma meegenomen.

6. Uitvoering

Per actie is beschreven wat dit oplevert voor burgers en ondernemers. Gedurende het jaar blijft het voor de raad en de klankbordgroep mogelijk om acties aan te dragen. De voortgang van de voorgenomen acties wordt bewaakt. Daarnaast wordt elke nota die voorziet in de wens tot deregulering voorzien van een stempel met het beeldmerk Minder Regels, meer service. Aan het begin van 2013 ontvangt de raad een evaluatie en een nieuw actieprogramma.

7. Bijlagen

Evaluatie Actieprogramma Minder Regels, Meer Service 2011 en Actieprogramma Minder Regels, Meer Service 2012.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

8. Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

(zie tekst 'voorstel aan de raad')

-
-
-

Gedaan in de vergadering van *(wordt ingevuld door de griffie)*

De griffier

De voorzitter

Actieprogramma 2011

Evaluatie

Gehaald	
Is wel gestart, loopt door tot in 2012	
Niet gehaald, wordt opgenomen in 2012	

1.1 *Minder regels: inspanningen om te zorgen voor minder en eenvoudige regels en procedures*

Inspanning	Afd ¹	PH	Winst voor burgers en ondernemers	SvZ
1. Opstellen toetsingscriteria nota ruimtelijke kwaliteit	SZ/RB + VVH/OV	EC	Door het opstellen van toetsingscriteria worden aan burgers en ondernemers dezelfde verzoeken voorgelegd waardoor eenduidigheid in procedures ontstaat. <i>De concept nota Ruimtelijke Kwaliteit met toetsingscriteria heeft in concept ter visie gelegen, besluitvorming vindt in de eerste helft van 2012 plaats</i>	
2. Doorlichten alle vergunningen met behulp van toetsingskader (eventueel aangevuld met de lokale effectentoets).	gemeentebreed	BS	Burgers en ondernemers moeten voor allerlei activiteiten vergunningen aanvragen. Bepaalde type ondernemers (zoals de horeca) of groepen burgers (zoals vrijwilligers) hebben daar relatief veel last van. De ergernis neemt toe wanneer aanvragers verschillende vergunningen tegelijk nodig hebben, er meer vergunningverleners betrokken zijn en de procedures niet duidelijk of logisch zijn opgezet. Door alle vergunningen binnen de gemeente Haarlem te toetsen, krijgen we zicht waar binnen onze gemeente onduidelijkheden en tegenstrijdigheden aan burgers en ondernemers gevraagd wordt. Vervolgens kunnen we procedures vereenvoudigen en onze dienstverlening verbeteren. <i>Alle stelsels zijn geïnventariseerd en worden stuk voor stuk aangepast indien nodig.</i>	

¹ De afkortingen staan voor: Afd = afdeling, PH = portefeuillehouder en svz = stand van zaken

3. Vergunning openbare weg opbreken aanpassen	DV/Balie + WZ/OGV	RvD	Burgers en ondernemers hoeven geen vergunningsaanvraag meer in te dienen. De procedure wordt vereenvoudigd door instelling van algemene regels en een meldingsplicht.	
4. Vergunning koek en zopie aanpassen	VVH/OV	BS	Voor koek en zopie op het ijs hoeft geen vergunning meer aangevraagd te worden, het scheelt de burgers en ondernemers tijd en voorkomt ergernis. <i>De algemene regels zijn vastgesteld, deze actie is afgedaan.</i>	
5. Onderzoek naar verbod houden dieren (art. 88, APV)	VVH/OV	JN	Burgers en ondernemers hoeven geen vergunning meer aan te vragen voor het houden van schadelijke dieren. Er komen algemene regels en een meldingsplicht voor in de plaats. <i>De algemene regels zijn vastgesteld, deze actie is afgedaan.</i>	
6. Uitstalvergunning aanpassen	SZ/E&C + VVH/OV	JN	De procedure en regels rondom het uitstellen van goederen worden vereenvoudigd. <i>Het voorbereidend werk is klaar, besluitvorming vindt in de eerste helft van 2012 plaats.</i>	
7. Aanpassing terrasbeleid en – vergunning	VVH	JN	De vergunningsaanvraag voor terrassen worden voor ondernemers vergemakkelijkt. Alleen bij complexe situaties is een vergunningsaanvraag noodzakelijk. <i>De algemene regels zijn vastgesteld, deze actie is afgedaan.</i>	
8. Vergunning innemen openbare grond aanpassen	WZ/DBT + DV/Balie	RvD	Alleen voor gecompliceerde situaties is een vergunning nodig, voor kleinschalige activiteiten is een meldingsplicht voldoende. Het kost burgers en ondernemers minder tijd en minder ergernis. <i>Bestuurlijke besluitvorming moet nog plaatsvinden.</i>	

1.2 Minder administratieve lasten: inspanningen om te zorgen voor minder lasten voor burgers en ondernemers

Inspanning	Afd	PH	Winst voor burgers en ondernemers	SvZ
9. Versnelling afhandeling uitkeringsaanvraag door invoering fraudescorekaart	SZW	JN	De scorekaart is een eenvoudig hulpmiddel om een gefundeerde voorspelling te kunnen doen op regelvertreding van een burger. De uitkeringsaanvraag kan hierdoor sneller doorlopen worden. <i>Deze doelstelling is in 2011 behaald.</i>	
10. Onderzoek naar structurele samenwerking met rijksinspecties	VVH	JN	De gemeente streeft naar structurele samenwerking met rijksinspecties zodat burgers en ondernemers zo min mogelijk worden lastig gevallen met inspectiebezoeken.	

			Deze doelstelling is in 2011 behaald.	
--	--	--	---------------------------------------	--

1.3 Meer klantgerichte dienstverlening: snellere, betere en duidelijkere informatie over regels en procedures

Inspanning	Afd	PH		SvZ
11. Uitvoering toets normenkader voor bedrijven	VVH/OV + DV/PBO	JN	Door de toets uit te voeren krijgt de gemeente zicht op haar dienstverlening aan bedrijven. Verbeteracties worden zichtbaar zodat wij als gemeente hier gericht op kunnen investeren. <i>De toets heeft plaatsgevonden, het Bewijs van Goede Dienst is verkregen.</i>	
12. Presenteren Bewijs van Goede Dienst aan ondernemers	VVH/OV + DV/PBO	JN	Ondernemers krijgen zicht op de verbeteracties die de gemeente zal nemen om haar dienstverlening te verbeteren. Ook kunnen ondernemers blijven monitoren of de gemeente vorderingen maakt. <i>De doelstelling is behaald.</i>	
13. Implementeren toetsingscriteria voor nieuwe lokale wet- en regelgeving	VVH/OV + M&S/JuZa	JN	Alle nieuwe lokale wet- en regelgeving wordt getoetst aan de hand van de criteria om te voorkomen dat nieuwe, onduidelijke procedures met veel lasten ontstaan. <i>Is een continue proces.</i>	
14. Toevoeging 'minder regels, meer service' aan format van raadsbesluit	VVH	JN	Burgers en ondernemers kunnen zichtbaar volgen dat onze gemeente Haarlem prioriteit geeft aan 'minder regels, meer service'. Raadsleden worden continu geconfronteerd met de vraag of beleid aan deze uitgangspunten voldoet. <i>Raadsleden worden niet continu geconfronteerd met de vraag of beleid aan deze uitgangspunten voldoet. Zij worden wel betrokken in de vorming en evaluatie van het actieprogramma. Ambtelijk wordt een nota die bijdraagt aan de doelstellingen, voorzien van het stempel meer regels, meer service. Op de website van de gemeente volgt publicatie van dereguleringsacties.</i>	
15. Implementeren van stempel op beleidsnotities zodat expliciet aandacht wordt gevraagd voor 'minder regels, meer service'	VVH/OV + M&S/COM	JN	Burgers en ondernemers kunnen zichtbaar volgen dat onze gemeente Haarlem prioriteit geeft aan 'minder regels, meer service' <i>Dit gebeurt structureel via de site en persberichten. Onder andere door middel van dit overzicht. De nota's die aan de doelstellingen bijdragen zijn voorzien van een stempel.</i>	

Nieuwe Acties gedurende 2011 ingezet

Inspanning	Afd	PH		SvZ
20. Gezamenlijke schouw	VVH/HBO	BS	Een schouw vindt zoveel mogelijk plaats tegelijk met partners. Bij een evenement vindt de schouw die de gemeente doet bijvoorbeeld tegelijk plaats met de brandweer. Of de gemeente schouwt ook “namens” de brandweer. <i>Deze werkwijze wordt al toegepast. Deze wordt ook genoemd in de landelijke best practices. Deze actie is afgedaan.</i>	
21. Koopzondagen	STZ/E&C + VVH/OV	JN	B&W heeft besloten de koopzondagen, met voorwaarden, vrij te stellen. <i>Besluitvorming heeft plaatsgevonden.</i>	
22. Het opstellen van een checklist voor het aanvragen van een vergunning bij het organiseren van een evenement/bijeenkomst. Verzoek is gekomen van een vrijwilligerorganisaties.	VVH/OV	BS/JvdH	<i>Is gestart n.a.v. vrijwilligersdag 2011. Hier is ondersteuning aan gegeven vanuit gemeente. Voor alle evenementen moet deze nog worden vastgesteld door de Projectgroep Grote Evenementen.</i>	
23. De mogelijkheid voor een persoonlijk adviesgesprek bij een ingewikkelde evenementenaanvraag.	VVH/OV	BS	<i>Is ingevoerd.</i>	
24. Het bundelen van relevante informatie voor vrijwilligers op de website.	SZ/WWGZ	JvdH	<i>Deze doelstelling is behaald, de actie is afgedaan.</i>	
25. Lastenverlichting op het gebied van horecacontroles. Wanneer er bij een controle blijkt dat een ondernemer iets moet aanpassen, kan hij per mail terugmelden of de aanpassing heeft plaatsgevonden. Hij hoeft niet opnieuw een handhaver rond te leiden	VVH/HBO	BS	<i>Deze werkwijze wordt al toegepast. Deze actie is afgedaan.</i>	
26. Wabo-projectbesluiten niet meer langs de raad ter goedkeuring	VVH/OV	EC	Wabo-projectbesluiten hoeven niet meer te worden genomen door de gemeenteraad. Dit levert een aanvrager veel minder wachttijd op. In de	

			gemeenteraad heeft besluitvorming plaatsgevonden. <i>De actie is afgedaan.</i>	
27. Lex Silencio Positivo	M&S/JuZa	PH	Wet is in werking getreden. Voorstellen zijn in concept gereed. <i>Besluitvorming vindt plaats begin 2012.</i>	
28. Mediation	M&S/JuZa	PH	Hiermee wordt inmiddels gewerkt. Alle juristen kunnen via de Haarlemse School een cursus volgen (alle juristen bij VVH/OV hebben inmiddels deze cursus gevolgd). <i>De actie is afgedaan.</i>	
29. Ontheffing sluitingstijden horeca en speelautomaten verlengen.	VVH/OV	BS	De jaarlijkse ontheffing is omgezet in driejaarlijks, dit is in de legesverordening 2012 opgenomen, de ontheffingen zijn eind december 2011 voor 3 jaar verleend. <i>De actie is afgedaan.</i>	
30. Dienstverlening vergroten door zelfbedieningszuilen.	DV	JvdH	In de nieuwe publiekshal van de Raakspoort zijn zelfbedieningszuilen geïnstalleerd. <i>Actie is afgedaan.</i>	
31. De vergunningsplicht voor reclame voor onroerende zaken is afgeschaft	VVH/OV	EC	De plicht uit de APV is komen te vervallen. Op een vergunnings- en ontheffingsstelsel voor handelsreclame aan gebouwen etc is de Wabo van toepassing. De weigeringsgronden uit de APV blijven wel van toepassing. <i>Is reeds van kracht.</i>	



Actieprogramma 2012

Concept

Nieuw in actieprogramma 2012	
Is wel gestart in 2011, loopt door tot in 2012	
Uit Actieprogramma 2011	

1.1 *Minder regels: inspanningen om te zorgen voor minder en eenvoudige regels en procedures*

Inspanning	Afd ¹	PH	Winst voor burgers en ondernemers	SvZ
1. Opstellen toetsingscriteria nota ruimtelijke kwaliteit	SZ/RB + VVH/OV	EC	Door het opstellen van toetsingscriteria worden aan burgers en ondernemers dezelfde verzoeken voorgelegd waardoor eenduidigheid in procedures ontstaat. <i>De concept nota Ruimtelijke Kwaliteit met toetsingscriteria heeft in concept ter visie gelegen, besluitvorming vindt in de eerste helft van 2012 plaats.</i>	
2. Doorlichten alle vergunningen met behulp van toetsingskader (eventueel aangevuld met de lokale effectentoets).	gemeentebreed	BS	Burgers en ondernemers moeten voor allerlei activiteiten vergunningen aanvragen. Bepaalde type ondernemers (zoals de horeca) of groepen burgers (zoals vrijwilligers) hebben daar relatief veel last van. De ergernis neemt toe wanneer aanvragers verschillende vergunningen tegelijk nodig hebben, er meer vergunningverleners betrokken zijn en de procedures niet duidelijk of logisch zijn opgezet. Door alle vergunningen binnen de gemeente Haarlem te toetsen, krijgen we zicht waar binnen onze gemeente onduidelijkheden en tegenstrijdigheden aan burgers en ondernemers gevraagd wordt. Vervolgens kunnen we procedures vereenvoudigen en onze dienstverlening verbeteren. <i>Alle stelsels zijn geïnventariseerd en worden stuk voor stuk aangepast indien nodig.</i>	

¹ De afkortingen staan voor: Afd = afdeling, PH = portefeuillehouder en SvZ = stand van zaken

2. Doorlichten alle vergunningen met behulp van toetsingskader (eventueel aangevuld met de lokale effectentoets).	gemeentebreed	BS	Burgers en ondernemers moeten voor allerlei activiteiten vergunningen aanvragen. Bepaalde type ondernemers (zoals de horeca) of groepen burgers (zoals vrijwilligers) hebben daar relatief veel last van. De ergernis neemt toe wanneer aanvragers verschillende vergunningen tegelijk nodig hebben, er meer vergunningverleners betrokken zijn en de procedures niet duidelijk of logisch zijn opgezet. Door alle vergunningen binnen de gemeente Haarlem te toetsen, krijgen we zicht waar binnen onze gemeente onduidelijkheden en tegenstrijdigheden aan burgers en ondernemers gevraagd wordt. Vervolgens kunnen we procedures vereenvoudigen en onze dienstverlening verbeteren. <i>Alle stelsels zijn geïnventariseerd en worden stuk voor stuk aangepast indien nodig.</i>	
3. Vergunning openbare weg opbreken aanpassen	WZ/OGV + DV/Balie	RvD	Burgers en ondernemers hoeven geen vergunningsaanvraag meer in te dienen. De procedure wordt vereenvoudigd door instelling van algemene regels en een meldingsplicht.	
4. Uitstalvergunning aanpassen	SZ/E&C + VVH/OV	JN	De procedure en regels rondom het uitstellen van goederen worden vereenvoudigd. <i>Het voorbereidend werk is klaar, besluitvorming vindt begin 2012 plaats.</i>	
5. Vergunning innemen openbare grond aanpassen	WZ/DBT + DV/Balie	RvD	Alleen voor gecompliceerde situaties is een vergunning nodig, voor kleinschalige activiteiten is een meldingsplicht voldoende. Het kost burgers en ondernemers minder tijd en minder ergernis. <i>Bestuurlijke besluitvorming moet nog plaatsvinden.</i>	
6. Uitgifte penningen bij hondenbelasting afschaffen.	VVH	PH	Onderzoeken of hondenbelasting blijft bestaan zonder jaarlijkse uitgifte van penningen.	
7. Collectevergunning afschaffen.	VVH	BS	De regels voor collectes kunnen worden omgezet in algemene regels. Handhaving blijft mogelijk.	
8. Ventvergunning en flyervergunning afschaffen.	VVH	BS	De regels voor venten en flyers kunnen omgezet worden in algemene regels. Handhaving blijft mogelijk.	

9. Reclamevergunning vereenvoudigen en grotendeels omzetten in algemene regels met meldingsplicht.	VVH	JN	De huidige regels voor reclame kunnen worden omgezet in algemene regels, in beschermd stadsgezicht en bij monumenten blijft een vergunningplicht op grond van de WABO bestaan.	
10. Loterijvergunning afschaffen.	VVH	BS	Voor loterijen met een prijzenbedrag onder 4.500 euro is een vergunning nodig bij de gemeente, daarboven bij het Rijk. De vergunningplicht kan omgezet worden in algemene regels.	
11. Evenementenvergunningen verder vereenvoudigen	VVH	BS	Nog verder vereenvoudigen van vergunningen voor evenementen.	
12. Kapvergunningplicht deels omzetten in algemene regels	WZ/OGV + VVH/OV	RvD+EC	Bomenverordening is in concept gereed, inventarisatie monumentale particuliere bomen is gestart. Besluitvorming vindt plaats eerste helft 2012.	

1.2 Minder administratieve lasten: inspanningen om te zorgen voor minder lasten voor burgers en ondernemers

Inspanning	Afd	PH	Winst voor burgers en ondernemers	SvZ
13. Uitvoeren minimaregel door gift bedrag ineens.	SZW	JN	Er wordt een webshop gebouwd waar de persoon die hier recht op heeft punten krijgt en online direct lid kan worden en zaken kan kopen zonder verantwoording achteraf.	
14. Digitaal aanvragen mogelijk maken van diverse vergunningen of ontheffingen.	M&S	PH	Digitaal aanvragen van bijvoorbeeld speelautomatenvergunningen, ontheffing sluitingstijden, evenementenvergunningen, marktvergunningen, standplaatsvergunningen levert administratieve lastverlichting op.	
15. Indieningsvereisten reduceren.	DV/PBO + VVH/OV	PH+EC	Bedrijven die in bezit zijn van een certificaat hoeven bepaalde onderzoeken, zoals bijvoorbeeld houten paalfunderingsonderzoeken niet meer aan te leveren of hun aanvraag wordt op onderdelen niet meer getoetst. Afschaffen van vragen om formulieren die al voor andere aanvragen zijn ingediend.	
16. Duidelijke regels en duidelijke aanduiding doorvoeren van hondenuitlaatmogelijkheden.	WZ/DBT	RvD	Er moeten duidelijke regels zijn voor wel/niet mogen uitlaten van honden en deze moeten ook duidelijk worden aangegeven (mogelijkheden voor tijdelijk wel/niet toegankelijk zijn van terreinen in diverse seizoenen).	
17. Vereenvoudiging van toezicht invoeren bij bedrijven die voldoen aan de regelgeving.	VVH/HBO	BS	Vereenvoudiging van toezicht invoeren door invoeren van bonus bij goed gedrag en duidelijke communicatie daaromtrent. Naming en shaming invoeren, zodat duidelijk wordt welke bedrijven zich aan de regels houden.	

1.3 Meer klantgerichte dienstverlening: snellere, betere en duidelijkere informatie over regels en procedures

Inspanning	Afd	PH	Winst voor burgers en ondernemers	SvZ
18. Implementeren toetsingscriteria voor nieuwe lokale wet- en regelgeving	VVH/OV + M&S/Ju Za	JN	Alle nieuwe lokale wet- en regelgeving wordt getoetst aan de hand van de criteria om te voorkomen dat nieuwe, onduidelijke procedures met veel lasten ontstaan. <i>Is een continue proces.</i>	
19. Het opstellen van een checklist voor het aanvragen van een vergunning bij het organiseren van een evenement/bijeenkomst. Verzoek is gekomen van vrijwilligerorganisaties.	VVH/OV	BS+ Jvd H	<i>Is gestart n.a.v. vrijwilligersdag 2011. Hier is ondersteuning aan gegeven vanuit gemeente. Voor alle evenementen moet deze nog worden vastgesteld door de Projectgroep Grote Evenementen.</i>	
20. Lex Silencio Positivo	M&S/Ju	PH	Wet is in werking getreden. Voorstellen zijn in	

	Za		concept gereed. <i>Besluitvorming vindt plaats begin 2012.</i>	
21. Algemene Plaatselijke Verordening aanpassen.	M&S/Ju Za	PH	De APV kan omgezet worden in de standaard APV van de VNG met minder uitzonderingen.	
22. Welstandstoets deels ambtelijk uitvoeren.	VVH/OV	EC	Na vaststelling van de nieuwe Nota Ruimtelijke Kwaliteit met daarin duidelijke toetsingscriteria kan welstandstoets deels ambtelijk worden gedaan, dit levert tijdwinst op	
23. Informatie verbeteren aan ondernemers.	DV	Jvd H	Tussen de frontoffice van de Kamer van Koophandel en het ondernemersloket van de gemeente wordt gezamenlijk bekeken hoe informatie gestroomlijnd kan worden en goede doorverwijzing kan plaatsvinden.	
24. Beleving van dienstverlening door ondernemers in beeld brengen.	DV/PBO + VVH/OV	Jvd H	Op initiatief van de Kamer van Koophandel zal onderzoek worden gedaan naar de beleving van dienstverlening door ondernemers in overleg met het ondernemersloket van de gemeente. Hieruit kunnen aanbevelingen naar voren komen die omgezet kunnen worden in nieuwe acties.	