

# **een jaar bedrijvenloket**

*een evaluatie*

# Inhoudsopgave

<b>1 vooraf</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>2 resultaten</b>	<b>5</b>
<b>2.1 klanten</b>	<b>5</b>
2.1.1 respons	5
2.1.2 resultaten, algemeen	5
2.1.3 resultaten, dienstverlening	6
2.1.4 de aanvraag	9
<b>2.2 (nog-) niet klanten</b>	<b>14</b>
2.2.1 respons	14
2.2.2 resultaten	15
<b>3 samenvatting</b>	<b>18</b>
<hr/>	

# 1 vooraf

Sinds bijna een jaar kent Nijmegen officieel een bedrijvenloket, een vorm van dienstverlening voor alle (startende) ondernemers in Nijmegen. De ondernemer kan er terecht met vragen over o.a. bouwen, milieu, parkeervergunningen, drank- en horecaverunningen, het starten van een bedrijf of over bedrijfsterreinen.

Vòòr de formele start op 1 december 2003 heeft het loket een tijd lang als proefmodel gedraaid. In die tijd lag de nadruk op het bieden van een geïntegreerde informatie- en adviesfunctie, met als hoofdtaken de intake met de ondernemer, het opstarten en gereedmaken van alle klantacties en het bewaken van de afspraken vanuit de gemeente en de klant.

Na de start heeft het loket de verantwoordelijkheid gekregen voor het direct en zelfstandig verstrekken van producten en diensten.

Aanleiding voor het openen van een dergelijk loket waren aan de ene kant de wensen van ondernemers en aan de andere kant de wil bij de gemeente om de dienstverlening aan bedrijven te verbeteren.

Trefwoorden in de wensen bij de ondernemers waren transparantie van de dienstverlening, één plek, tijdswinst vanwege minder bureaucratie, aanspreekbaarheid.

## *onderzoek*

Zijn de gebruikers tevreden over deze voor hen en voor de gemeente nieuwe vorm van dienstverlening? Zijn zaken beter? Zit de gemeente op de goede weg?

Deze vragen zijn voor de projectleiders aanleiding geweest om de afdeling Onderzoek en Statistiek te vragen een kort onderzoek te doen.

In de het derde kwartaal van 2003 is aan de bedrijven, die zich in de loop van de tijd bij het loket hebben gemeld <sup>1</sup>, een korte vragenlijst gestuurd. Daarbij is gebruik gemaakt van het bestand, dat inmiddels door de medewerk(st)ers van het loket is opgebouwd. In de lijst zijn vragen opgenomen over onder andere de aanleiding voor het contact, de tevredenheid over de dienstverlening en over de afhandeling.

Om iets meer te weten te komen over de globale bekendheid van het loket is in dezelfde periode aan de bedrijven, die (nog) geen klant waren van het loket, een lijst toegestuurd met enkele vragen over eventuele kennis van het loket en over hun ideeën over dienstverlening.

---

<sup>1</sup> *Bij het bedrijvenloket, dat is gehuisvest in de Stadswinkel in Elckerlyc, kan men - behalve door bezoek - ook schriftelijk, telefonisch of per e-mail terecht.*

## 2 resultaten

### 2.1 klanten

In dit eerste deel gaat de aandacht uit naar de bedrijven die volgens de gegevens van het Bedrijvenloket contact ermee hebben gehad.

#### 2.1.1 respons

In totaal zijn alle bedrijven, die ervaring hebben opgedaan met het bedrijvenloket, benaderd met het de vragenlijst en met het verzoek om deze in te vullen.

Ruim tachtig lijsten zijn als "onbestelbaar" teruggestuurd:

- omdat het bedrijf op dat adres onbekend was,
- omdat het bedrijf naar elders was vertrokken
- of omdat de vermelde contactpersoon niet meer werkzaam was bij het betreffende bedrijf.

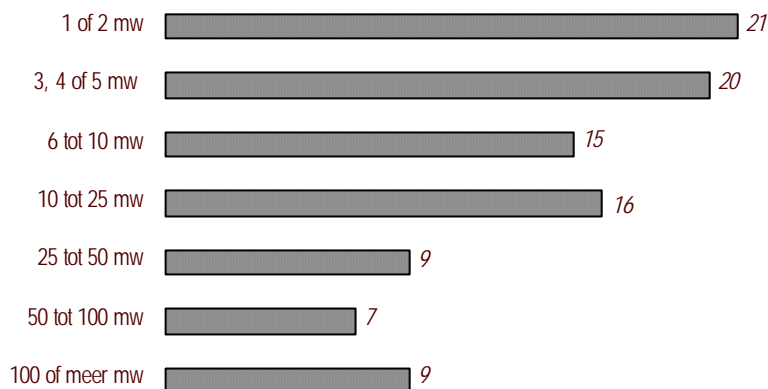
Van de resterende 930 hebben in totaal 167 bedrijven de lijst ingevuld en teruggestuurd.

De respons komt daarmee op 18 % <sup>2</sup>.

#### 2.1.2 resultaten, algemeen

Kijken we naar de omvang van de bedrijven die aan de enquête hebben meegedaan, dan zien we dat ruim de helft daarvan minder dan 10 medewerk(st)ers in dienst heeft. Onderstaande figuur maakt dat duidelijk.

figuur 2.1 omvang bedrijven



<sup>2</sup> Ter vergelijking: in een klanttevredenheidsonderzoek uit 2001 is, na een herinneringsbrief, uiteindelijk een respons gerealiseerd van 31 %. In dat onderzoek zijn bedrijven benaderd die recentelijk ervaringen hadden opgedaan met de gemeentelijke dienstverlening m.b.t. de afdeling Economische Zaken.

In welke sector is uw bedrijf werkzaam (in %)?

tabel 2.1 *branche bedrijven, in %*

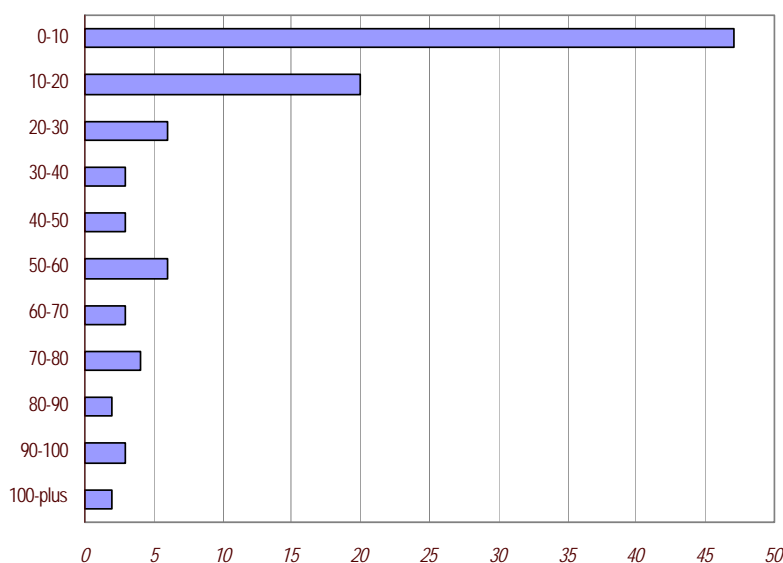
horeca	16	recreatie, toerisme	4
detailhandel, reparatie consumentenartikelen	12	handel / groothandel	3
financiële / zakelijke dienstverlening	12	industrie, nutsbedrijf	2
commerciële dienstverlening	11	transport, opslag	2
bouwnijverheid, incl. installatiebedrijven	11	landbouw, visserij, delfstofwinning	1
onderwijs, gezondheidszorg, welzijnszorg	10	milieu	1
communicatie, informatica, ict	4	biomedische sector	1
verhuur, onderhoud openbaar bestuur, overheid	4	moet nog starten	3
cultuur	4	overig	2

Iedereen is gevraagd naar het jaar, waarin zijn of haar bedrijf is gestart. Ruim een kwart zegt nog niet te zijn gestart in Nijmegen: 28 %.

Bij de overige gaat het over het algemeen om *jonge* bedrijven. Bijna de helft is hooguit 10 jaren oud. De middelste waarneming is 1995.

Omdat er enkele redelijk oude bedrijven bij zitten, ligt de gemiddelde leeftijd op 22 jaar. De volgende grafiek laat de spreiding qua leeftijd zien.

figuur 2.2 *leeftijd bedrijven, in %*



### 2.1.3 resultaten, dienstverlening

De reden waarom de aangeschreven bedrijven in de afgelopen tijd contact hebben gehad met het bedrijvenloket is voor bijna de helft een *vergunning* geweest: het aanvragen ervan, het wijzigen, inzien, enz.

Informatie en het starten van een onderneming volgen op de plaatsen twee en drie.

*tabel 2.2 reden contact (in perc. van de 212 gegeven antwoorden)*

	%
vergunning	44
informatie, diverse onderwerpen	19
starten onderneming	13
verplaatsing / verhuizing / uitbreiding	8
nieuwe vestiging, overname	5
bestemmingsplan	4
wijziging activiteiten	4
overig	4

### *herkomst kennis*

Dat men voor dergelijke onderwerpen bij het Bedrijvenloket terecht kon, wisten bijna 4 op de 10 door vooraf even met de gemeente te bellen.

Anderen halen de kennis uit de door het loket verspreide folder, van internet of uit eerdere contacten met het bedrijvenloket.

*tabel 2.3 herkomst kennis*

	abs.	perc.
vooraf gemeente gebeld	61	37
de folder van het bedrijvenloket	20	12
website gemeente nijmegen	19	11
eerdere ervaring bedrijvenloket	16	10
via medewerker / balie gemeentehuis <sup>8</sup>	11	7
de pers	8	5
collega-ondernemers	6	4
via architect, aannemer, leverancier	4	2
via familie, vrienden, etc.	4	2
logisch nagedacht	4	2
via kamer van koophandel	3	2
uit de gemeentegids	3	2
op een andere manier	8	5
<b>totaal</b>	<b>167</b>	<b>101</b>

### *wijze van contact*

Op welke manier heeft men contact opgenomen? De meesten zeggen dat men heeft gebeld: 43 %; schrijven gebeurt sporadisch. Bijna 20 % van de ondernemers zegt op meer dan één manier contact opgenomen te hebben.

tabel 2.4 hoe contact gelegd?

	abs.	perc.
bedrijvenloket gebeld	71	43
bedrijvenloket bezocht	50	30
bedrijvenloket ge-emaild	12	7
bedrijvenloket geschreven	2	1
bedrijvenloket gebeld en bezocht	19	11
bedrijvenloket gebeld en geschreven	9	5
bedrijvenloket gebeld en ge-emaild	4	2

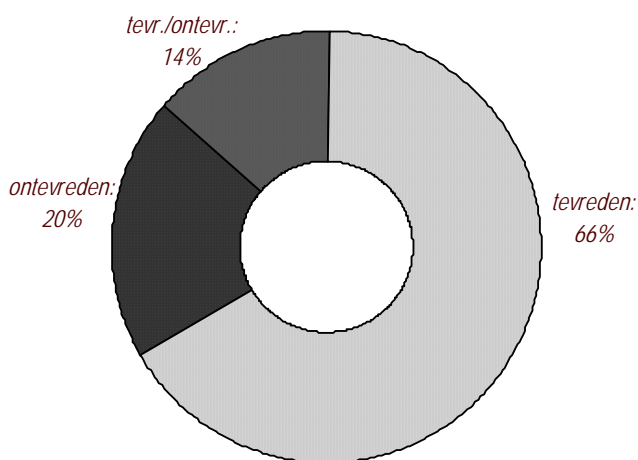
De meeste bedrijven (61 %) hebben voor de afhandeling van hun vraag, waarvoor ze met loket contact hebben gezocht, meer dan één keer contact gehad met het loket. Volgens de andere 39 % was hun vraag in één contact beantwoord.

#### tevreden?

De meerderheid is tevreden over de wijze waarop men bij het Bedrijvenloket is behandeld: twee op de drie.  
De anderen zijn niet tevreden of hebben positieve en negatieve ervaringen opgedaan.

De volgende figuur laat dat zien.

figuur 2.3 tevreden over afhandeling contact



Gevraagd naar de reden voor hun tevredenheid, sommen 134 tevreden respondenten samen 226 redenen op.  
Voor drie op de tien heeft hun tevredenheid vooral te maken met de *klantvriendelijkheid* van de erbij betrokken medewerk(st)er.

*tabel 2.5 redenen tevredenheid*

	perc.
klantvriendelijkheid medewerk(st)er	30
snelheid, efficiency	13
deskundigheid medewerk(st)er	12
duidelijk-/helderheid	12
één plek voor alle vragen	11
medewerk(st)er dacht mee	11
afspraken zijn nagekomen	7
medewerk(st)er luisterde goed	5

Uiteraard is ook gevraagd naar de redenen voor *ontevredenheid*. Hier worden door 56 ontevreden respondenten 77 redenen genoemd.

Ze hebben vooral te maken met (te) lang wachten, met de houding van de medewerk(st)er en met het maken van fouten.

*tabel 2.6 redenen ontevredenheid*

	perc.
afhandeling duurde veel te lang	22
niet meegedacht, vooringenomenheid	17
fouten (onjuiste info, stukken zoekgemaakt, geen dossier)	12
niets (meer) gehoord	10
onvriendelijk, onpersoonlijk	9
ondeskundigheid medewerk(st)er	8
bureaucratie, doorverbonden, steeds andere medewerker	6
slechte bereikbaarheid	5
lange wachttijd balie	4
kan niet op afspraak, geen speciale vergunning	3
overig	4

#### 2.1.4 de aanvraag

Bij of na het eerste contact leggen ondernemers uit wat hun plannen zijn of wat de (aan)vraag inhoudt.

De meesten vinden dat de medewerk(st)er bij hun aanvraag voldoende heeft doorgevraagd, om voor zichzelf een duidelijk beeld te krijgen van waar het bij de vraag om ging: 76 %. Dertien procent vindt van niet en de rest (11 %) weet het niet meer. Dezelfde verhouding zien we terug bij de vragen over het aanleveren van gegevens; zie de volgende tabel. Op een klein deel zijn deze vragen niet van toepassing, omdat de respondenten enkel om informatie zeiden te hebben gevraagd.

*tabel 2.7 gegevens aanleveren, in %*

	ja	nee	nvt
is u in één keer duidelijk medegedeeld welke gegevens u moest aanleveren?	77	17	6
hebt u <i>niet</i> vaker dan 1 keer uw persoonlijke of bedrijfsgegevens moeten aanleveren?	79	15	6



Van degenen die *wel* vaker dan één keer hun gegevens hebben moeten aanleveren, zegt 80 % dat vervelend gevonden te hebben.

#### *wel of niet klaar*

Voor niet iedereen geldt dat de aanvraag, waarnaar in dit onderzoek gevraagd is, afgehandeld is: voor 42 %.

Bij een deel van hen is de aanvraag nog niet helemaal klaar, bij 'n ander deel nog lang niet.

*tabel 2.8 aanvraag afgehandeld?*

	abs.	%
ja, helemaal	96	58
nee, niet helemaal	50	30
nee, helemaal niet	21	12

Twee op de drie zeggen te weten waarom de (aan)vraag nog niet is afgehandeld; dat is hun duidelijk uitgelegd. Bij 33 % is dat *niet* het geval.

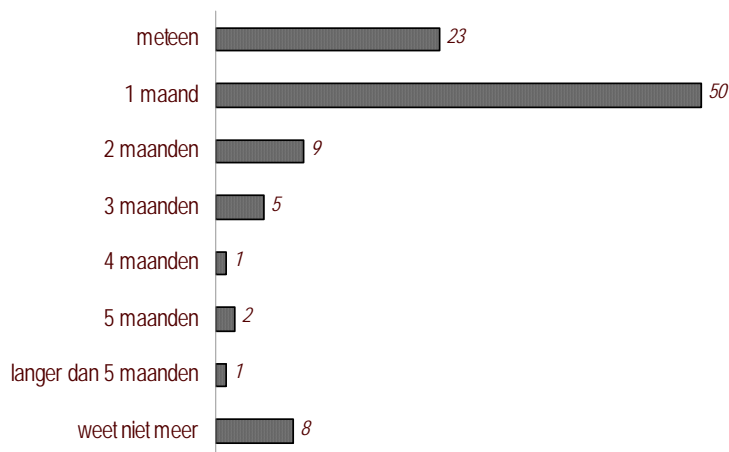
#### *lang?*

Aan degenen wie aanvraag geheel is afgehandeld, is gevraagd hoelang dat dat afhandelen heeft geduurd. Voor bijna een kwart (23 %) geldt, dat zij hun antwoord vrijwel meteen hebben gekregen; binnen een dag.

Bij de anderen ligt de gemiddelde afhandelingsduur op 6 weken.

De volgende figuur laat zien, dat helft daarvan binnen één maand is behandeld.

*figuur 2.4 duur afhandeling aanvragen, in %*



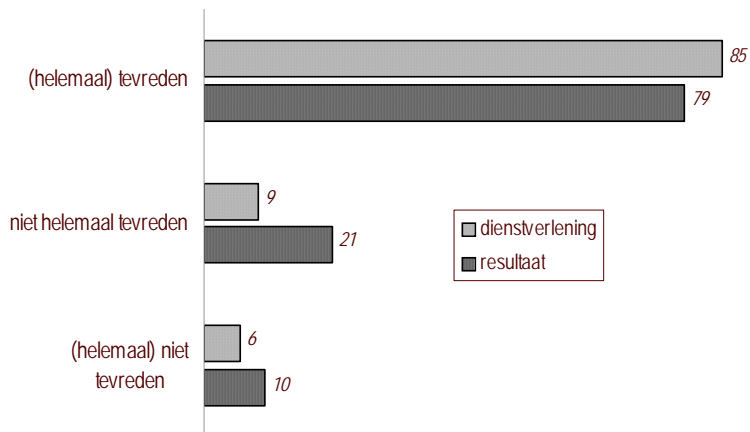
#### *waardering, totaal*

Als de respondent alles wat hij of zij tot nu toe vanaf de eerste tot en met de laatste stap aan contacten met het Bedrijvenloket heeft gehad overziet dan zegt ruim driekwart daar (*zeer*) *tevreden* over te zijn.

Bijna een op de tien is dat niet.

Gaat het om het uiteindelijke *resultaat* – en dus niet over de *manier waarop* men is geholpen – dan zijn meer mensen *niet* of *niet helemaal* tevreden. De volgende figuur laat dat zien.

figuur 2.5 tevreden alle contacten en resultaat, in %

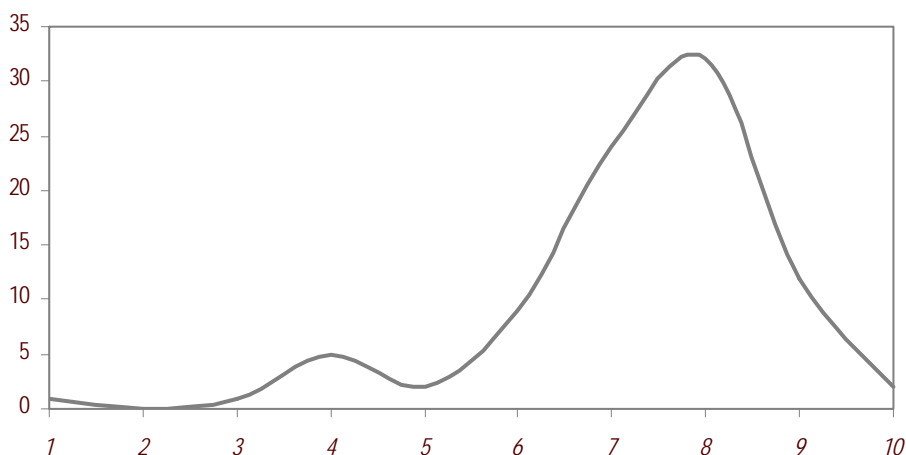


#### waarderingcijfer

De beoordeling van de dienstverlening zien we terug in het rapportcijfer dat aan de respondenten is gevraagd ter beoordeling van die dienstverlening. Gemiddeld ligt dit op 7,2.

In de grafiek is te zien dat de meeste respondenten een cijfer geven rond de 7 of 8; het cijfer dat precies in het midden van de scores ligt, is een 7,5. Een paar ondernemers hebben in de ervaren dienstverlening rond hun aanvraag reden gezien om hoog (10) of laag (0) te waarderen.

figuur 2.6 spreiding waarderingcijfer dienstverlening , in abs. aantallen



*meer / minder*

Voor driekwart van de respondenten blijkt, achteraf gezien, de dienstverlening bij het Bedrijvenloket op zijn minst te voldoen aan de verwachtingen die ze vooraf hadden; ruim 10 % had hogere verwachtingen.

*tabel 2.9 dienstverlening en verwachting vooraf*

	%
<i>veel beter dan verwacht</i>	12
<i>beter dan verwacht</i>	28
<i>conform verwachting</i>	35
<i>slechter dan verwacht</i>	8
<i>veel slechter dan verwacht</i>	5
<i>dat weet ik niet / heb ik niet over nagedacht</i>	12

Waar de dienstverlening achterblijft bij wat men vooraf dacht, gaat het erom dat men meer kennis of deskundigheid had verwacht (5 resp.), minder bureaucratie (5) en het beter nakomen van afspraken (2).

*aspecten dienstverlening: ervaring tot nu toe*

Naast vragen over het totaalbeeld van de ervaringen bij het Bedrijvenloket, is iedereen is gevraagd hoe men enkele concrete onderdelen van de dienstverlening aldaar tot nu toe beoordeelt, ongeacht of de (aan)vraag wel of niet helemaal is afgehandeld.

Uit de antwoorden blijkt dat de ervaren klantvriendelijkheid en het één-loket idee ruim bovenaan staan; 8 op 10 ondernemers zijn daar (zeer) tevreden over. Ontevredenheid is er over de snelheid en efficiëntie van werken, het meedenken en het geven van duidelijkheid.<sup>3</sup>

*tabel 2.10 beoordeling aspecten ervaren dienstverlening, in %*

	tot. tevr.	zr tevr.	tevr.	tot. ontevr.	ontevr.	zeer ont.	niet tevr., niet ont.	geen antw.
<i>de klantvriendelijkheid van de medewerker</i>	0	28	53	7	6	1	8	4
<i>op één plek terecht kunnen met alle vragen</i>	0	33	47	2	2	2	10	5
<i>het geven van duidelijkheid</i>	0	14	52	14	9	5	17	4
<i>het goed luisteren</i>	0	16	48	11	7	4	19	7
<i>de deskundigheid van de medewerk(st)er</i>	0	11	51	10	5	5	20	8
<i>het nakomen van afspraken</i>	0	17	44	11	6	5	17	10
<i>het meedenken</i>	0	12	44	16	11	5	21	7
<i>de snelheid en efficiëntie van werken</i>	0	11	38	20	9	11	25	5

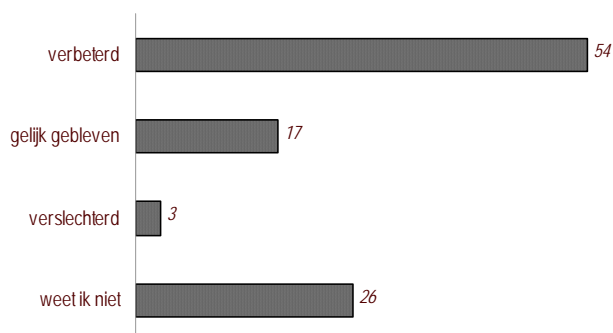
Aan iedereen is als laatste vraag gevraagd of men vindt dat de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven door de komst van het bedrijvenloket er al dan niet op is vooruitgegaan.

<sup>3</sup> Volgens een tevredenheidsonderzoek bij het Groningse bedrijvenloket bleken de ondernemers daar het meest tevreden over de klantvriendelijkheid en het minst over de deskundigheid en efficiency. (Tevredenheidsonderzoek Geïntegreerd Bedrijvenloket, Leiden 2002).

Een op de drie zegt zich er wegens gebrek aan ervaring geen oordeel over te kunnen vormen.

Van de overigen zegt ruim een kwart het *niet te weten* en vindt 3 % dat de dienstverlening sinds de komst van het bedrijvenloket is *verslechterd*. De overigen vinden dat ze *gelijk* is gebleven dan wel is *verbeterd*. De volgende figuur laat dat zien.

figuur 2.7 beoordeling ontwikkeling dienstverlening sinds opening bedrijvenloket, in %



#### aspecten dienstverlening: belangrijk en minder belangrijk

Hoe kijken de ondernemers tegen dienstverlening aan? Wat is voor hen daar belangrijk in? Aan iedereen zijn acht facetten van dienstverlening voorgelegd.

De daarbij behorende vraag was om deze acht te rangschikken naar de volgorde die voor hen belangrijk was (en is). Vrijwel iedereen heeft deze vraag beantwoord.

Uit de antwoorden blijkt "*deskundigheid*" met voorsprong de belangrijkste te zijn. Het wordt het vaakst als eerste of als tweede genoemd en de gemiddelde score ligt duidelijk het dichtst bij "1". "*Klantvriendelijkheid*" scoort onmiskenbaar als *minst* belangrijke aspect.

In de volgende tabel zijn de acht aspecten gerangschikt naar hun gemiddelde scores, die vermeld staan in de laatste kolom. In de andere kolommen is te zien hoe vaak deze aspecten als nummer 1 of 2 zijn gekozen resp. als nummer 7 of 8.

tabel 2.11 belangrijkheid facetten dienstverlening

	aantal keren plaats		aantal keren plaats		gemidd. score
	1	2	7	8	
<u>deskundigheid</u>	48	22	3	2	2,6
<u>snelheid, efficiëntie</u>	23	20	9	6	3,7
<u>nakomen van afspraken</u>	20	12	8	4	3,9
<u>duidelijkheid</u>	10	21	12	7	4,2
<u>meedenken</u>	18	15	13	14	4,3
<u>één plek voor alle vragen</u>	28	12	14	25	4,4
<u>goed luisteren</u>	14	6	24	17	5,1
<u>klantvriendelijkheid</u>	8	9	23	30	5,6

Opvallend is dat een van de belangrijkste kenmerken van het Bedrijvenloket, de *een-loketfunctie*, in de onderste helft scoort.

Ook als we kijken we naar de bedrijven die gehoord hebben van of die ervaring hebben opgedaan met het Nijmeegse Bedrijvenloket, zien we dit patroon terug; zie de volgende tabel.

Deze laat tevens zien dat er voor de onderscheiden deelgroepen nauwelijks verschuivingen zijn in de volgorde van "belangrijk".

*tabel 2.12 belangrijkheid facetten dienstverlening, naar achtergrond respondent*

	alle respondenten	bekend met BL	ervaring met BL
<u>deskundigheid</u>	<i>pl. 1</i>	<i>pl. 1</i>	<i>pl. 1</i>
<u>snelheid, efficiëntie</u>	<i>pl. 2</i>	<i>pl. 2</i>	<i>pl. 2</i>
<u>nakomen van afspraken</u>	<i>pl. 3</i>	<i>pl. 4</i>	<i>pl. 3</i>
<u>duidelijkheid</u>	<i>pl. 4</i>	<i>pl. 3</i>	<i>pl. 4</i>
<u>meedenken</u>	<i>pl. 5</i>	<i>pl. 6</i>	<i>pl. 5</i>
<u>één plek voor alle vragen</u>	<i>pl. 6</i>	<i>pl. 5</i>	<i>pl. 6</i>
<u>goed luisteren</u>	<i>pl. 7</i>	<i>pl. 8</i>	<i>pl. 7</i>
<u>klantvriendelijkheid</u>	<i>pl. 8</i>	<i>pl. 7</i>	<i>pl. 8</i>

## 2.2 (nog-) niet klanten

In dit tweede deel van deze evaluatie komen de bedrijven aan bod, die blijkens de administratie van het Bedrijvenloket (nog) geen contact met het loket hebben gehad.

### 2.2.1 respons

Uit het bestand van ruim 7.000 bedrijven, die het loket (nog) niet hebben benaderd, is een steekproef van 750 ondernemingen getrokken. Aan hen is, zoals eerder gezegd, een korte vragenlijst toegestuurd. Ruim twintig toegestuurde vragenlijst bleken onbestelbaar.

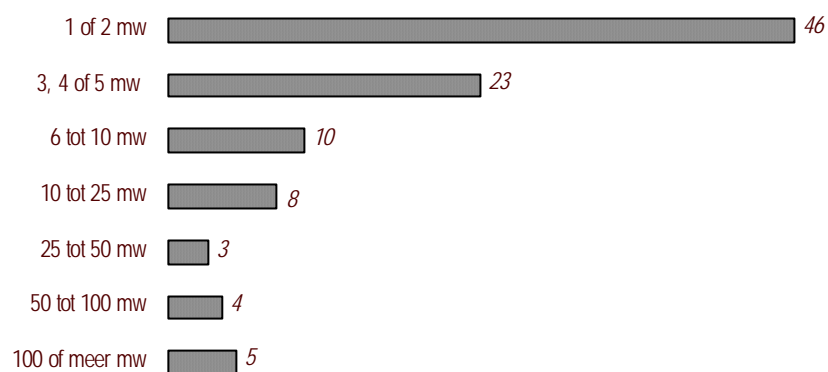
Van de overige 725 zijn 122 lijsten ingevuld teruggestuurd; een respons van 17%.

#### *omvang*

Kijken we naar de omvang van de bedrijven die aan dit deel van de enquête hebben meegedaan, dan zien we dat zo'n 8 op de 10 daarvan minder dan 10 medewerk(st)ers in dienst hebben.

De volgende figuur maakt dat duidelijk.

figuur 2.8 omvang bedrijven



### sector

Uit de antwoorden op de vraag naar de *sector* waar de ondervraagde bedrijven werkzaam zijn, blijkt bijna 20 % actief binnen het onderwijs, de gezondheids- en welzijnszorg.

tabel 2.13 branche bedrijven, in %

onderwijs, gezondheidszorg, welzijnszorg	19
detailhandel, reparatie van consumentenartikelen	15
bouwnijverheid, incl. installatiebedrijven	12
financiële / zakelijke dienstverlening	9
handel / groothandel	8
communicatie, informatica, ict	5
industrie, nutsbedrijf	4
landbouw, visserij, delfstofwinning	2
transport, opslag	2
verhuur, onderhoud openbaar bestuur, overheid	1,5
horeca	1,5
cultuur	1,5
recreatie, toerisme	1,5
biomedische sector	1,5
milieu	1

## 2.2.2 resultaten

### kennis

Ongeveer de helft van de niet-klanten zegt te weten dat Nijmegen een bedrijvenloket heeft: 48 %.

De kennis is meestal afkomstig van de folder die het bedrijvenloket zelf heeft verspreid. Tweede kennisbron is de pers.

*tabel 2.14 herkomst kennis*

	abs.	perc.
de folder van het bedrijvenloket	27	47
de pers	14	24
website gemeente nijmegen	3	5
collega-ondernemers	3	5
lid nijmeegs college van b&w / raadslid	1	2
vakbladen	1	2
contacten met (medewerkers)	1	2
op een ander manier	8	14
totaal	58	101

### *dienstverlening*

Aan alle *niet*-klanten is gevraagd, wat in hun ogen de **twee** belangrijkste toegevoegde waarden kunnen zijn waardoor een bedrijvenloket zich kan onderscheiden van de gang van zaken vroeger – de periode vòòr het Bedrijvenloket.

In de volgende tabel zien we dat het er vooral om gaat dat er één aanspreekpunt is en dat men minder tijd kwijt is. Deze twee waarden worden eveneens het vaakst als *combinatie* van belangrijkste twee genoemd: door ruim 46 %.

*tabel 2.15 extra-waarde bedrijvenloket, in % van de gegeven antwoorden*

	perc.
er is dan één aanspreekpunt	29
levert de organisatie <i>tijdsbesparing</i> op	27
levert de organisatie <i>geldbesparing</i> op	13
levert duidelijkere antwoorden op	9
onderneming hoeft zelf minder inspanningen te doen	6
zo'n loket heeft geen extra-waarde	3
sluit beter aan bij de de behoefte van de eigen	3
weet niet	12

### *ervaring*

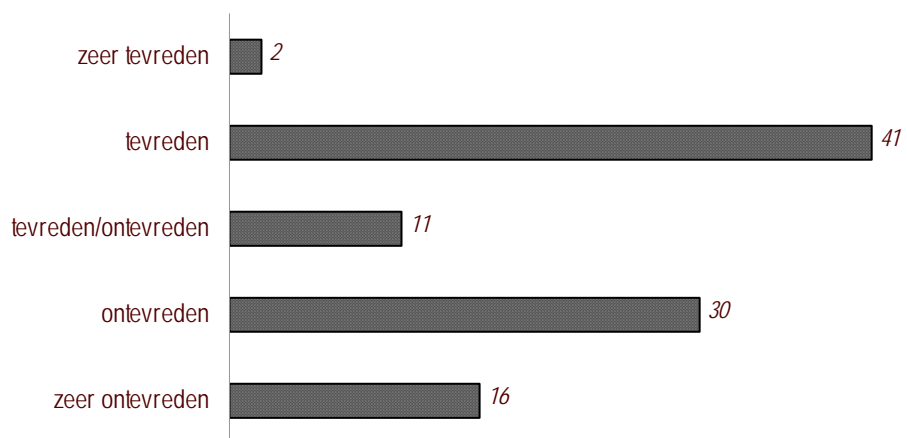
Tot slot is aan de niet-klanten gevraagd of men al eerder, vòòr de start van het bedrijvenloket, ervaring heeft opgedaan met de dienstverlening van de gemeente Nijmegen op dit terrein.

Ruim 40 % zegt dat dat niet het geval is; 20 % kan het niet zeggen of geeft geen antwoord.

Aan de mensen, die zulke ervaring wél hebben, is gevraagd of men daar tevreden over is. In de volgende figuur kunnen we zien, dat het deel (*zeer*) *tevredenen* een weinig kleiner is dan de (*zeer*) *ontevredenen*: 43 % om 46 %.

De overigen zeggen wisselende ervaringen te hebben opgedaan, wat tot een "tevreden/ontevreden"-antwoord leidt.

figuur 2.9 waardering dienstverlening





### 3 samenvatting

Dienstverlening voor bedrijven loopt in Nijmegen via het bedrijvenloket. Ondernemers krijgen daar niet alleen informatie, maar ook producten en diensten. Dit loket draait nu ruim een jaar: tijd voor een terugblik.

Wat voor ideeën hebben ondernemers over deze vorm van dienstverlening? Daartoe is in de loop van dit jaar een evaluatie gedaan, zowel onder de "*klanten*" – inmiddels ruim meer dan duizend – als onder de "*(nog) niet klanten*".

De evaluatie van het loket is in 2004 uitgevoerd, in opdracht van de projectleiding "Bedrijvenloket". Bij deze evaluatie zijn niet alleen de bedrijven betrokken die sinds de start contact(en) met het loket hebben gehad, maar ook andere bedrijven, die (nog) geen klant zijn.

Beide groepen zijn schriftelijk benaderd. Zowel van de klanten als van de niet-klanten heeft krap een op de vijf meegedaan aan de evaluatie.

#### *herkomst kennis*

Eerst de *klanten*. Kennis over het bestaan van een bedrijvenloket krijgen zij vooral door zelf te bellen en uit de krant.

Van de *niet-klanten* zegt bijna de helft te weten dat er een loket voor bedrijven is. Zij halen hun kennis vooral uit de door het loket verspreide folder.

#### *tevreden klanten?*

Van de *klanten* is de meerderheid tevreden over de wijze waarop men bij het Bedrijvenloket is behandeld: bijna twee op de drie. Ruim een op drie is niet tevreden (20 %) of heeft zowel positieve als negatieve ervaringen opgedaan (14 %).

De *tevredenheid* heeft vooral te maken met een vriendelijke behandeling. Een dienstverleningsaspect overigens, dat ondernemers minder belangrijk zeggen te vinden dan deskundigheid en efficiëntie.

De *ontevredenheid* vloeit vooral voort uit de houding van de medewerk(st)er.

Vooringenomen, maar ook soms onvriendelijk en ondeskundig. (Te) lang wachten komt als tweede.

Van de ondernemers wier vraag is afgehandeld, is ruim driekwart (zeer) tevreden over wat ze aan contacten met het Bedrijvenloket hebben gehad. Ze waarderen die afhandeling dan ook met een 7,2.

Ruim driekwart vindt dat de medewerk(st)e bij het eerste contact voldoende heeft *doorgevraagd* om duidelijk te krijgen van waar het bij de vraag om ging of om aan te kunnen geven welke gegevens er nodig waren.

Bijna een kwart (23 %) heeft zijn of haar antwoord vrijwel meteen gekregen; binnen een dag. Bij de overigen heeft dat langer geduurd, gemiddeld 6 weken.

Driekwart van de respondenten vindt dat, achteraf gezien, de dienstverlening bij het Bedrijvenloket voldoet aan de verwachtingen die ze vooraf hadden (35 %) òf dat ze die verwachting overtreft (40 %). Een op tien had hogere verwachtingen.

Ruim de helft vindt dat de dienstverlening sinds de komst van het bedrijvenloket is *verbeterd*. "*Slechter*" zegt 3 %; voor de overigen is er niets veranderd.

*nog-niet klanten*

Volgens de *niet*-klanten ligt de meerwaarde van een bedrijvenloket vooral in het feit dat men met één aanspreekpunt te maken heeft en dat zo'n loket tijdsbesparing oplevert.

Een deel van hen heeft al eerder, voor de komst van het Bedrijvenloket, ervaring opgedaan met Nijmeegse dienstverlening aan ondernemers. Daarover zijn ongeveer net zoveel mensen *wel* tevreden als *niet* tevreden: ruim 40 %.

*dienstverlening*

Binnen dienstverlening vinden ondernemers, klant of geen klant van het bedrijvenloket, *deskundigheid* het belangrijkste aspect. *Klantvriendelijkheid* wordt als achtste en als laatste genoemd.