



Regeldrukreductie gemeenten

Suggesties voor aanpakken en voorbeelden in de ondernemersdienstverlening van gemeenten

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Regeldruk en regeldrukreductie	4
2.1	Regeldruk	4
2.2	Regeldrukreductie	4
3	Inzet ten behoeve van regeldrukreductie	5
3.1	Mogelijke inzet ten behoeve van regeldrukreductie met betrekking tot vergunningen	5
3.2	Mogelijke inzet ten behoeve van regeldrukreductie met betrekking tot instrumentarium	6
3.3	Mogelijke inzet ten behoeve van regeldrukreductie met betrekking tot dienstverlening	6
3.4	Overige inzet ten behoeve van regeldrukreductie	6
4	Planmatige aanpak	8
5	Manieren om ondernemers aan tafel te krijgen	10
6	Samenwerking met omgevingsdienst	11
7	Tot slot mooie voorbeelden	13

1 Inleiding

Het terugdringen van (de beleving van) regeldruk is een belangrijk aandachtspunt voor gemeenten in de dienstverlening aan ondernemers. Dat bleek uit het brede VNG-onderzoek naar het Landschap van Ondernemersdienstverlening in 2022. Daarom is in 2024 onderzocht wat gemeenten kunnen doen om de (beleving van) regeldruk voor ondernemers in hun gemeente te verlagen. In dit document presenteert de VNG de aanpakken en inspirerende voorbeelden die hieruit naar voren kwamen.

Regeldrukreductie kan volgens de VNG niet los gezien worden van goede dienstverlening. Het verminderen van de (beleving van) regeldruk is een belangrijk onderdeel van ondernemersdienstverlening en de (dienstverlenende) mindset die daarvoor nodig is. Dan gaat het om bewustzijn van de hoeveelheid regels in relatie tot wat nodig is om beleid effectief uit te voeren.

Uit het vervolgonderzoek dat ten grondslag ligt aan deze publicatie blijkt dat het verlagen van regeldruk een flink aantal uitdagingen kent. Die variëren van de behoefte om binnen de wettelijke kaders te blijven en te weinig menskracht om hierover mee te denken, tot een gebrek aan input van ondernemers en commitment vanuit de organisatie.

Dit onderzoek is uitgevoerd door SCC Consultancy, in opdracht van de VNG en bestond uit twee delen. De deskresearch bestond uit het lezen van verschillende onderzoeken die de afgelopen jaren zijn gedaan rondom regeldrukreductie. Ook zijn twee instrumenten uitgebreid bestudeerd: de 'Toolkit Regeldrukreductie' van de VNG en de 'MKB-toets'.

Vervolgens is een gemêleerde groep van gemeenten geïnterviewd met als doel "Inzicht verkrijgen in regeldrukreducerende maatregelen voor ondernemers. Deze interviews (kwalitatief onderzoek) zijn ingezet in de vorm van ongestructureerde diepte-interviews met als doel inzicht te verkrijgen. Zo is in kaart gebracht wat gemeenten inzetten om de regeldruk te reduceren. Aan de hand van de resultaten van de deskresearch en het kwalitatieve vooronderzoek is een conceptonderzoek samengesteld dat kwantitatief afgenomen kon worden, maar waarin ook veel ruimte bestond voor kwalitatieve aanvullingen.

Omdat de uiteindelijke respons te laag is geweest om harde conclusies te trekken of concrete aanbevelingen te doen, is er geen uitgebreide onderzoeksrapportage geschreven. Wel hebben de deskresearch, de interviews op voorhand en de kwalitatieve aanvullingen in het onderzoek concrete en goede voorbeelden opgeleverd. Die worden in dit inspiratiedocument gedeeld.

Dit document is verder als volgt ingedeeld: Hoofdstuk 2 gaat in op de definities van regeldruk en regeldrukreductie. Vervolgens worden in de hoofdstuk 3 de mogelijke inzetten gedeeld om te komen tot regeldrukreductie. Hoofdstuk 4 gaat over (voorbeelden van)planmatige aanpakken en hoofdstuk 5 over manieren om ondernemers aan tafel te krijgen. Hoofdstuk 6 gaat in op de samenwerking met de omgevingsdienst en hoofdstuk 7 sluit af met inspirerende voorbeelden van regeldrukreductie.

2

Regeldruk en regeldrukreductie

De begrippen 'regeldruk' en 'regeldrukreductie' bestaan in gemeenteland al vele jaren en zijn al net zo lang een punt van aandacht. Soms zijn ze ook een punt van ergernis. Dit geldt zowel voor gemeenten als ondernemers. Er gelden eveneens verschillende definities en afbakeningen. Daarom worden eerst de afbakeningen beschreven van de begrippen regeldruk en regeldrukreductie die in deze publicatie zijn gehanteerd.

2.1 Regeldruk

Er bestaan verschillende definities. Voor dit onderzoek is de volgende definitie gehanteerd:

"Alle investeringen en inspanningen die ondernemers en of professionals moeten doen om zich aan verplichtingen in regelgeving te houden. Hoofdbestanddelen van regeldrukeffecten zijn regeldrukkosten en ervaren regeldruk."

Dit inspiratiedocument richt zich op de mogelijkheden die gemeenten hebben om die investeringen en inspanningen zo laag mogelijk te houden voor bedrijven en professionals. Dat betekent nadrukkelijk niet dat gemeenten zich niet aan alle taken en verplichtingen rondom regelgeving dienen te houden. Er wordt juist gekeken naar wat er binnen die verplichtingen mogelijk is.

Een gunstig bijeffect zou moeten zijn, dat ook gemeenten minder inspanningen ervaren en minder kosten hebben met betrekking tot de uitvoering van alle taken rondom regelgeving.

2.2 Regeldrukreductie

Voor regeldrukreductie bestaan verschillende definities. Voor dit onderzoek is gekozen voor de volgende korte definitie:

"Inzet van een gemeente om de regeldruk die ondernemers en of professionals ervaren, zo minimaal/laag mogelijk te laten zijn."

3

Inzet ten behoeve van regeldrukreductie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op suggesties van gemeenten met betrekking tot inspanningen om regeldruk voor ondernemers zo laag mogelijk te houden.

Uit het vooronderzoek zijn veel en uiteenlopende suggesties gekomen, van manieren waarop gemeenten zorgen dat de regeldruk voor ondernemers zo laag mogelijk is. Deze zijn, door gemeenten zelf, in het vooronderzoek gegroepeerd in vier categorieën:

1. Met betrekking tot vergunningen
2. Met betrekking tot instrumentarium
3. Met betrekking tot dienstverlening
4. Overige

De beschreven suggesties geven geen landelijk beeld, maar een relevante duiding. Voor alle genoemde zaken geldt, dat de invulling en uitvoering daarvan zorgvuldig en inderdaad regeldrukverlagend moet worden georganiseerd. Ter illustratie, het hebben van een omgevingsloket is geen oplossing op zich. Het goed inrichten, goed organiseren, juist bemensen en volledig aansluiten op de betrokken afdelingen, maakt dat een omgevingsloket regeldrukverlagend kan werken.

3.1 Mogelijke inzet ten behoeve van regeldrukreductie met betrekking tot vergunningen

Met betrekking tot regeldrukreductie bij aanvragen van vergunningen zijn de volgende suggesties gedaan:

- (Bijna alle) vergunningen zijn online aan te vragen
- Vergunningen afschaffen en omzetten in een meldplicht
- Vergunningen waar mogelijk afschaffen
- Vergunningen afschaffen en regelen in een APV
- De geldigheidsduur van een vergunning zo lang mogelijk maken (om identieke herhaalaanvragen te voorkomen)
- Vaker flitsvergunningen inzetten

Door de deelnemende gemeenten zijn over de flitsvergunning twee opmerkingen gemaakt:

- Een flitsvergunning werkt bij ons nog onvoldoende, omdat het omgevingsplan deels verouderd is en er daardoor vaak afgeweken wordt van het omgevingsplan.
- Voor een aantal vergunningen is het belangrijk om in een vroegtijdig stadium met de aanvrager in gesprek te gaan. Daarnaast vindt deze gemeente het niet passend om binnen een dag een vergunning verlenen, terwijl de aanvrager daar eerst maanden aan tijd in moet investeren.

Voor alle suggesties geldt dat de invulling en uitvoering daarvan zorgvuldig en inderdaad regeldrukverlagend moet worden georganiseerd. Ter illustratie enkele voorbeelden:

- Het online kunnen aanvragen van een vergunning impliceert dat bijvoorbeeld de website hierin op een eenvoudige manier in voorziet, dat automatisering faciliteert dat stukken maar éénmaal hoeven te worden ingediend en dat de aanvrager vervolgens goed geïnformeerd blijft over het proces.
- Het omzetten in een meldplicht impliceert eveneens dat de plek waar een melding gedaan kan worden, eenvoudig vindbaar is en dat er slechts 1 melding nodig is.

3.2 Mogelijke inzet ten behoeve van regeldrukreductie met betrekking tot instrumentarium

Met betrekking tot regeldrukreductie bij de inzet van het instrumentarium zijn de volgende suggesties gedaan:

- Uitgaan van 'ja, mits' in plaats van 'nee, tenzij'.
- (Structureel) kijken waar er rek zit in een regel.
- Ondernemerssessies organiseren om samen de regeldruk onder de loep te nemen en te verlagen.
- Experimenteren (samen met ondernemers) om iets zonder vergunning of zonder regels op te lossen.
- Inzetten van de MKB-toets (aanpak om ondernemers te betrekken bij regeldrukreductie).
- Inzetten van de de [Toolkit Regeldrukreductie](#) (een aanpak om regeldruk te verlagen, ontwikkeld door de VNG i.s.m. 8 gemeenten en het Adviescollege Toetsing Regeldruk (ATR)).
- Het paraplubestemmingsplan.

3.3 Mogelijke inzet ten behoeve van regeldrukreductie met betrekking tot dienstverlening

Met betrekking tot regeldrukreductie in ondernemersdienstverlening zijn de volgende suggesties gedaan:

- Een omgevingsloket.
- Een regietafel, vooroverleg of equivalent om ondernemers te helpen met hun aanvraag.
- Een speciaal ondernemersloket.
- Een multidisciplinair team (MDT) dat op voorhand de haalbaarheid van een aanvraag toetst om overbodig werk en teleurstelling te voorkomen.
- Regelmatig updaten van de product/dienstencatalogus (PDC) van het klantcontactcentrum met betrekking tot ondernemersvragen.
- Het klantcontactcentrum extra opleiden om ondernemers in een keer juist door te verwijzen.
- Een online regelhulp/beslisboom inzetten (door middel van slimme vragen helpen we de aanvrager).
- Een speciaal vergunningenloket.
- Het klantcontactcentrum wordt extra opgeleid om ondernemers betere antwoorden te geven.
- De uit coronatijd regeldrukverlagende aanpakken, waar mogelijk behouden.

3.4 Overige inzet ten behoeve van regeldrukreductie

Gemeenten gaven met betrekking tot regeldrukreductie ten slotte de overige suggesties:

- Als in een vroegtijdig stadium duidelijk is dat een aanvraag niet slaagt, wordt de ondernemer gebeld met het advies om de aanvraag in te trekken.
- Samenwerken met andere gemeenten om van elkaar te leren.
- De omgevingswet aanpakken om de procedures van vergunningaanvragen te vereenvoudigen.
- Toezicht en handhaving vereenvoudigen.

- Automatisering inzetten, zodat stukken maar één keer ingediend hoeven te worden/al ingediende stukken worden hergebruikt in het geval van (vervolg)aanvragen.
- Het mogelijk maken dat meerdere medewerkers een beschikking kunnen/mogen schrijven. Door de deelnemende gemeenten zijn hierop verschillende aanvullingen gedaan:
- Accountmanagers zijn het eerste aanspreekpunt voor de ondernemers. Initiatieven worden besproken en de accountmanager zoekt de juiste route voor de ondernemer uit. Hierdoor wordt het “van loket naar loket” voorkomen.
- Sneltoets criteria welstand.
- Inrichten frontoffice voor korte snelle vragen.
- We proberen het onderwerp zoveel mogelijk onder de aandacht te brengen van de provincie en het rijk. Via de regionale lobby brengen we het onderwerp onder de aandacht bij de Europese Unie. De hogere overheid is de grootste veroorzaker van regeldruk voor het mkb.
- Eén aanspreekpunt binnen de organisatie voor ondernemers (anders dan de accountmanager, bijvoorbeeld een regisseur of een medewerker ondernemerszaken op het klantcontactcentrum).

4

Planmatige aanpak

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat een planmatige aanpak om regeldruk voor ondernemers te reduceren, bijdraagt aan het houden van de focus op regeldrukreductie. Zo'n aanpak ondersteunt ook in gesprekken over regeldruk, bijvoorbeeld op de afdeling, met andere afdelingen en het college van B&W.

De gemeenten die wel een planmatige aanpak hebben, ervaren daar voordeel van. De succesfactoren zijn:

- Grotere slagingskans bij aanvragen
- Eenvoudigere aanvraagprocedures
- Korte doorlooptijden
- Meer tevreden ondernemers
- Minder kans op fouten bij aanvragen
- Minder druk om de collega's die zich bezighouden met vergunningsaanvragen
- Excellente dienstverlening
- Minder vergunningen
- Minder handhaving nodig
- Minder regels

De deelnemende gemeenten hebben hierop verschillende aanvullingen gedaan:

- Het geeft meer ruimte voor persoonlijk contact
- Het staat of valt ook met de samenwerking tussen ondernemer, omgeving en de gemeente
- Het gaat niet alleen om de regeltjes, maar vooral om draagvlak en participatie
- Het biedt ruimte voor maatwerk voor wie dat nodig heeft

Voorbeelden van (planmatige) aanpakken

Gemeenten die hebben aangegeven planmatig te werken, is gevraagd hun aanpak te omschrijven. Hieronder volgen, in willekeurige volgorde en ter inspiratie, de omschrijvingen:

- Rode loper aanpak.
- Relatie beheerder ondernemers (RBO) is "eigenaar" van het ondernemersloket waar online elke ondernemersvraag kan worden gesteld. De RBO plaatst de vraag en/of opmerking intern door naar de juiste persoon/afdeling.
- Wij zetten in op vooroverleg en het tijdig betrekken van alle relevante partijen. Het omzetten van vergunning naar melding zien we niet als regeldrukverlagend. Juist een (snel en goed) vergunningsstelsel dwingt een aanvrager ertoe in overleg te gaan met burens en andere belanghebbenden en biedt houvast om te zorgen dat het project goed wordt uitgevoerd en je achteraf niet voor vervelende verrassingen komt te staan. Laten we ons niet richten op het afschaffen van regels, maar onze aandacht richten op de vraag hoe wij met elkaar een project zo goed mogelijk kunnen realiseren, waarbij alle belangen optimaal worden gediend.
- Ongeveer 70% van de reguliere aanvragen nemen wij direct in behandeling, ongeveer 30% van de complexe initiatieven loopt via de route pre-scan, vooroverleg, intaketafel, omgevingstafel.
- Op de website "verken je idee" doe je een eenvoudige aanvraag (à € 179,-) voor een haalbaarheidstoets.
- Digitaal en eenvoudig waar het kan, maatwerk en persoonlijk waar het moet.

De deelnemende gemeenten die hebben aangegeven steeds verschillende aanpakken te hanteren, is ook gevraagd hun aanpak te omschrijven. Hieronder volgen, in willekeurige volgorde en ter inspiratie, de omschrijvingen:

- Werken aan participatie, vooroverleg, het hebben van een omgevingstafel voor wenselijkheid en haalbaarheid. Ook kijken naar goed accounthouderschap, vereenvoudiging van regels, digitalisering en integraal samenwerken ten behoeve van aanvragers. Het hebben van een bedrijvenloket met opgeleide medewerkers voor directe hulp en klantreizen voor optimalisatie van processen.
- Regels die nu in de verschillende bestemmingsplannen staan worden in de transitie naar het omgevingsplan waar mogelijk vereenvoudigd, verduidelijkt en gelijkgetrokken.
- Inzetten van: ondernemerspunt/ omgevingsloket/ accountmanagers uitgebreid naar/ omgevingstafel.
- De vraagkant (meer/beter) in beeld brengen.
- Borging van de processen door middel van een geautomatiseerd systeem.
- Verschillende genoemde aanpakken zijn:
 - Inzet MKB-toets bij nieuw beleid en regelgeving
 - Aanvraagprocedures vereenvoudigen (in afstemming met ondernemers)
 - Portal voor ondernemers steeds verder verbeteren
 - Makkelijk vindbare en duidelijke communicatie
 - Team Ondernemers Maatwerk (integrale beoordeling van complexe vraag-eigenaarschap)
 - Loketten beter op elkaar laten aansluiten
 - Samenwerking met partners op Ondernemersplein verbeteren met als doel ondernemer beter van dienst te zijn
 - Deelname pilot 'warm doorverwijzen zwaar weer' en Mijn Overheid BZK.
- Alternatieve aanpak:
 - Er is een economisch convenant om samenwerking tussen de stakeholders te stimuleren.
 - Nieuw beleid wordt getoetst bij de economic board.
 - Dit economic board speelt een cruciale rol in het bevorderen van de economische ontwikkeling.
 - Hierin wordt samengewerkt met commerciële en publieke partners zoals een vertegenwoordiging van voorzitters van ondernemersverenigingen, KvK, Rabobank, maar ook de lokale VNO-NCW en onderwijs om de economische ambities van de gemeente te realiseren.

5

Manieren om ondernemers aan tafel te krijgen

Het aan tafel krijgen van ondernemers(vertegenwoordigers) om gezamenlijk de regeldruk te verlagen is door gemeenten als een effectief instrument genoemd. Dit blijkt voor veel gemeenten lastig. Daarom is uitgevraagd hoe gemeenten dit doen.

Hier volgen, in willekeurige volgorde, de reacties die op deze vraag zijn gegeven:

- Agenderen bij bestuurlijke overleggen.
- Participatie bij bepaalde beleidsregels en verordeningen.
- Dagelijks zijn we in gesprek met ondernemers om te kijken, individueel of als collectief op een terrein, hoe we mee kunnen denken binnen bestaande kaders. We zoeken ook oplossingen op vraagstukken die afwijken, dit in overleg met het bestuur. Meerdere keren per jaar zitten we onder andere ook met Bouwend Nederland en aanverwante vertegenwoordigers aan tafel en we hebben accountmanagers in het veld.
- We hebben met de ondernemersorganisaties in de gemeente gestructureerd overleg waarbij allerlei onderwerpen op de agenda staan. Voor het verminderen van regeldruk is niet een apart overleg ingevoerd.
- Inspiratiebijeenkomsten met thema's als binnenstad, circulariteit en netcongestie.
- We kijken continu wat we kunnen verbeteren of stroomlijnen en overleggen regelmatig met ondernemers.
- Er is intensief en structureel contact met de ondernemersvereniging en samen gaan we in gesprek met college van B&W en stakeholders. Er zijn afspraken gemaakt over hoe vaak en op welke momenten overleg wordt ingevuld. Duidelijke afspraken zijn gemaakt wie waarvoor verantwoordelijk voor is. Samen met de gemeente is een ondernemersvereniging opgericht, hierdoor heeft het RBO (loket Relatie beheerder Ondernemers) korte lijnen met het bestuur van de vereniging en heeft de ondernemersvereniging één aanspreekpunt/ afdeling binnen de gemeente.
- Via belangenvertegenwoordigers van het bedrijfsleven.
- We hebben een sociaaleconomisch beraad waar dit op de agenda komt.
- Door signalen van ondernemers mee te nemen in jaarlijkse evaluaties.
- Frequent overleg en contact.
- We beleggen ondernemersavonden op specifieke onderwerpen (voorbeeld Wet Kwaliteitsborging).

Er zijn verschillende manieren die gemeenten aanwenden om met ondernemers in gesprek te gaan; specifieke structuren gericht op regeldruk ontbreken daarbij, maar het kan wel onderwerp van gesprek zijn. Naast deze voorbeelden heeft de VNG in 2022 een [Participatiegids](#) ontwikkeld voor medewerkers van gemeenten, die ondernemers willen betrekken bij beleidsvorming. Deze gids bevat een overzicht van instrumenten en geeft ideeën, praktijkvoorbeelden en tips specifiek op het gebied van ondernemersparticipatie.

6

Samenwerking met omgevingsdienst

De meeste gemeenten werken (deels) samen met een omgevingsdienst en zijn voor de uitvoering (deels) afhankelijk van deze omgevingsdienst.

Aan de gemeenten die (deels) met een omgevingsdienst samenwerken voor de uitvoering van hun regeldrukbeleid, is gevraagd wat zij doen om ervoor te zorgen dat de omgevingsdienst de regeldruk in de betreffende gemeente zo laag mogelijk houdt. Dit zijn, in willekeurige volgorde, de gegeven reacties:

- Afstemming met de omgevingsdienst, maar vaak hebben die wel hun eigen plan.
- Meerdere malen per jaar overleg om te kijken waar mogelijkheden liggen.
- We proberen grip te krijgen, maar de omgevingsdienst is weerbarstig en is vooral druk met haar eigen organisatie.
- Door te werken met slimme systemen en goede documentatie; let wel: de meeste tools om de regeldruk te verminderen liggen niet bij de omgevingsdienst, maar bij de gemeente als beleidsmaker.
- We hebben, voorafgaand aan de omgevingswet door middel van projectgroepen provinciebreed werkafspraken gemaakt. Periodiek wordt dit geëvalueerd en waar nodig aangepast (als systemen dit ook mogelijk maken).
- Wij hebben alleen de milieutaken ondergebracht bij de omgevingsdienst. Zij acteren zelfstandig op grond van mandatering. De milieuregels zijn landelijk bepaald (vooralsnog), waardoor wij geen invloed hebben op deze regeldruk.
- Samen met de gemeenten in onze regio zijn we zelf de omgevingsdienst.
- De dienstverlening is hard achteruitgegaan door de omgevingsdienst. Zij zitten te veel op de regels en gaan meer uit van het slechte van een ondernemer dan van onwetendheid. De omgevingsdienst is te groot en de governance werkt te minimaal om als individuele gemeente de dienst bij te sturen.
- We worden vaak overvallen door regels van hogere overheden. Denk aan alle haken en ogen van de omgevingswet, die leiden ook weer tot extra beperkingen voor ondernemers.
- Bijvoorbeeld vanuit het BAL (besluit activiteiten leefomgeving), dat proberen we met de omgevingsdienst te stroomlijnen, zodat er werkbare (flits)vergunningprocedures komen voor bepaalde activiteiten.
- We hebben vrijwel alleen de basistaken bij de omgevingsdienst belegd en proberen zoveel mogelijk zelf te doen, met name omdat we de bedrijven binnen de gemeente goed kennen en maatwerk kunnen leveren en mee kunnen meedenken dan de omgevingsdienst.
- Wekelijks is er een medewerker van de omgevingsdienst in het gemeentehuis aanwezig voor vragen en/of om mee te kunnen sparren.
- Regelmatig overleg over afstemming in procedures en gezamenlijke opdrachten; elkaar opbouwende kritiek geven in de wetenschap dat je elkaar nodig hebt en hetzelfde doel nastreeft.
- Inzetten op dienstverlening en bewust zijn dat regels een doel dienen en er niet zijn om zichzelf in stand te houden.
- Reguliere contactmomenten. Verder geen initiatieven.
- Het programma vooraf beoordelen en inspraak houden.
- Periodiek overleg en korte lijnen.
- We hebben 2 coördinatoren die alle contacten hebben met de omgevingsdienst.
- Frequent overleg.

Uit de voorgaande voorbeelden blijkt dat gemeenten vaak in gesprek zijn met hun omgevingsdienst om de regeldruk voor hun eigen gemeente zo laag mogelijk te houden. Goede afspraken maken en hierover met elkaar in gesprek te blijven, lijken hierbij het belangrijkste.

7

Tot slot mooie voorbeelden

De gemeenten is gevraagd welke tips en of voorbeelden van successen of concrete acties zij ter inspiratie willen meegeven aan andere gemeenten.

Dit zijn, in willekeurige volgorde:

- Dit is erg afhankelijk van je gemeente(visie), het bestuur en de mogelijkheden. Zorg dat je in gesprek bent en blijft en probeer creatief mee te denken. Niet alles kan altijd worden uitgevoerd zoals gevraagd of gewenst. Er is niet altijd bekend waarom zaken niet kunnen of een bepaalde doorlooptijd hebben.
- Het principe van de omgevingswet maakt het ook interessant om meer te werken vanuit bandbreedtes die gerelateerd zijn aan concreet meetbare doelen. De bandbreedte moet mogelijk maken dat je minder op de details toetst en meer op het doel en algemeen belang.
- Investeer meer in communicatie, draagvlak en persoonlijk contact, in plaats van regels te schrappen:
 - Werk via persoonlijk contact, in plaats van beslisbomen of vragenlijsten. Niemand zit daarop te wachten, die geven geen inzicht en het helpt de klant totaal niet verder. Een klant wil weten wat hij moet doen en waarom.
 - Werk met e-formulieren, waar dat kan.
 - Geef uitleg over de nut en noodzaak van regels en procedures.
 - Licht toe welke stukken nodig zijn om snel een vergunning te verkrijgen.
 - Neem ook de raad en het college van B&W daarin mee.
 - Zorg dat alle inhoudelijke disciplines vooraan in een proces betrokken zijn (bij voorkeur niet in te grote organisaties, maar via kleine goed onderlegde inhoudelijke teams).
- Geef meerjarenvergunningen voor evenementen.
- Zelfsturing door middel van zelfcontroles in de horeca waar bij gemeente in eerste instantie begeleidend optreedt. Bij bewust overtreden of nalatigheid wordt gemeente ook handhavend.
- Eén op één begeleiding van de ondernemer door 'gemeenteland'.
- Processen LEAN doorlopen (LEAN is een managementfilosofie, gericht op zo min mogelijk onnodige processen en activiteiten).
- Samen met VTH en de bedrijvencontactfunctionaris op bezoek gaan bij ondernemers om hun mee te nemen in het proces.
- Waar mogelijk zaken regelen via meldingen in plaats van vergunningen.
- Ondernemerspunt als eerste aanspreekpunt voor ondernemers en samenwerking met het omgevingsloket.
- Een omgevingstafel als vooroverleg waarbij alle disciplines aan tafel zitten.
- Het DSO (Digitaal Stelsel Omgevingswet) moet beter benaderbaar worden. Daarvoor is een regelanalist aangetrokken en de tijd zal leren of we hiermee het verschil kunnen maken in onze dienstverlening en toegankelijkheid.
- Eén loket/afdeling waar allerlei soorten ondernemersvragen terechtkomen. Van daaruit deze vragen bij de juiste afdeling plaatsen. Je kunt de vinger aan de pols houden voor de ondernemers en de juiste afdeling is voor hen aan het werk, dat scheelt veel tijd en geld.
- Samenwerking tussen jurist die 'in de geest van' kan denken met economische zaken (de vraagkant).
- Persoonlijk contact: zorgen voor goed verwachtingsmanagement en goed luisteren naar de klant.
- Analyse van de mogelijkheden, wat doen en wat kunnen we verbeteren.

- Bereikbaar zijn voor ondernemers, direct contact tussen ondernemer en vergunningverlener faciliteren.
- Door te focussen op een goede dienstverlening. Ondernemers zijn voor bepaalde producten van de lokale overheid afhankelijk. Het is dus onze plicht om hen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij werken in dat kader met de zogenaamde 'informele aanpak', waarbij we (aan)vragers bellen in plaats van aanschrijven of voorafgaand aan de inschrijving bellen en een en ander toelichten.

Bovenstaande voorbeelden zijn zeer divers. Zaken die vaker worden genoemd zijn:

- Persoonlijk contact: het betrekken van ondernemers en ze meer meenemen in achtergronden en processen.
- Dienstverlening: zorgen dat datgene dat verplicht is voor ondernemers, zo goed mogelijk door de gemeente wordt gefaciliteerd.
- (Integrale) samenwerking tussen alle betrokken afdelingen: regeldrukreductie gaat niet alleen de medewerkers binnen de gemeente aan die contact hebben met ondernemers, maar ook alle afdelingen die de stappen erna faciliteren.



**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93

info@vng.nl

februari 2025