

Dienstverlening

Bijeenkomst ondernemers: verdieping

Aanleiding

Als gemeente hechten wij veel waarde aan het contact met onze ondernemers, zowel persoonlijk als digitaal. In september/oktober 2018 hebben wij ondernemers gevraagd hoe zij aankijken tegen de gemeentelijke dienstverlening en wat zij in de nabije toekomst van de gemeentelijke dienstverlening verwachten. Deze informatie is input voor de nieuwe Beleidsnota Dienstverlening.

Ruim tachtig ondernemers heeft de digitale enquête ingevuld. Met deze respons krijgen we een beeld van ervaringen en verwachtingen, de peiling is niet representatief. In de vragenlijst hebben de respondenten op een aantal thema's een kritisch signaal afgegeven, onder andere op de onderdelen vergunningen, afstemming en overleg en snelheid betalen.

Uitgangspunt is dat onze dienstverlening past bij verwachtingen en behoeftes van ondernemers, aansluit bij ontwikkelingen om ons heen en passend is voor de gemeentelijke organisatie. De peiling heeft een eerste beeld, maar het is relevant om als gemeente en ondernemers samen de verdieping op de zoeken.

Aanpak op hoofdlijnen

- Wanneer: avondbijeenkomst in maart 2019
- Locatie: gemeentehuis
- Wie: ondernemers in de gemeente Dalfsen. Adressenbestand gelijk aan adressenbestand uitnodiging digitale vragenlijst.
- Doel: informatie ophalen, in gesprek zijn
- Programma
 - Centrale aftrap
 - Dialoogtafels (max 4 personen)
 - Per tafel één onderwerp
 - Ingedeeld in tijdsblokken, zodat ondernemers de mogelijkheid hebben om bij meerdere dialogen hun inbreng te leveren.
 - Dialoog adhv gespreksvragen, begeleiding van niet inhoudelijk betrokken ambtenaar
 - Terugkoppeling dialogen
 - Afsluitende borrel
- Aanpak: Laagdrempelig (uitdaging om casussen niet te inhoudelijk te bespreken, maar ter ondersteuning van duiden van ervaring en/of verwachting)
- Begeleiding
 - Voorzitter (niet inhoudelijk, maar leidt de avond: opening, programma en afsluiting)
 - Gespreksheren/gespreksdames: niet inhoudelijk betrokken ambtenaren
 - Aanwezig: o.a. bedrijfscontactfunctionaris, eenheidsmanager publieksdienstverlening

Verdere voorbereiding volgt.