

# Regelnieuws voor ondernemers

## Meer doen, minder gedoe



## Voorwoord

Rotterdam doet het goed op het gebied van terugdringen van Administratieve Lasten. Daar ben ik trots op. Rotterdam heeft het aangedurfd om ambitieus in te zetten op de verbetering van de gemeentelijk dienstverlening. De gewaagde doelen zijn niet alleen ruimschoots overschreden. We zijn zelfs uitgeroepen tot meest klantvriendelijke gemeente van Nederland. Burgers en bedrijven waarderen de dienstverlening van Rotterdam met een 7.9 en dat is ruim boven het landelijke gemiddelde. Dat is niet op de laatste plaats te danken aan de grote inzet van onze medewerkers op alle niveaus.

Het zijn resultaten waar we zeer tevreden mee kunnen zijn. Maar voor Rotterdammers is dat nooit een reden om achterover te leunen. We gaan dus met extra inzet door op de ingeslagen weg. En dat is nodig want de economische tijden zijn lastig. Ondernemers kunnen dus alle hulp gebruiken om te kunnen blijven ondernemen. En daar zetten wij ons vol voor in.

In dit Regelnieuws voor Ondernemers zetten we de zaken nog eens op rij. En kijken we, hoe we samen met Rotterdamse ondernemers de Regeldruk nog verder kunnen verminderen en onze dienstverlening nog verder kunnen verbeteren.

Ahmed Aboutaleb, *Burgemeester van Rotterdam*

## Rotterdam kiest voor meer doen met minder gedoe

De gemeente Rotterdam kiest voor uitstekende dienstverlening met minder regels voor burgers en ondernemers. En het gaat goed. De administratieve lasten voor ondernemers zijn met 36% gedaald ten opzichte van 2004, toen voor het eerst de noodklok werd geluid. Tal van projecten zijn inmiddels afgerond om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Een goed moment voor een tussentijdse evaluatie.

Wat is er al gerealiseerd en wat kan er nog beter? Om die vragen te beantwoorden organiseert Rotterdam op 25 januari 2010 de conferentie 'Meer doen, minder gedoe'. Een conferentie voor directies en besturen van klein-, midden- en grootbedrijf, brancheverenigingen en maatschappelijke instellingen. Met een programma dat in het teken staat van een inhoudelijk debat en het uitwisselen van ideeën over hoe het nog beter kan met het terugdringen van de regeldruk. Want het kán altijd nog beter.

### Regeldruk en dienstverlening

Het terugdringen van de regeldruk voor ondernemers is onderdeel van het veel bredere Programma Dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Een uitgebreid pakket aan projecten en maatregelen voor burgers en ondernemers om de dienstverlening van de gemeente Rotterdam te verbeteren.

### Processen

De klant staat centraal in het Programma Dienstverlening. Om deze beter van dienst te kunnen zijn, zorgt de gemeente voor een betere informatievoorziening aan burgers en ondernemers en minder aanvraag- en behandeltijd door effectievere en efficiëntere processen. De inrichting van deze processen is afgestemd op gebruikerswensen en wordt continu aangescherpt op

basis van gebruikerstesten. Dit heeft geresulteerd in een andere uitvoering van de gemeentelijke dienstverlening. Niet langer is de logica van de ambtelijke organisatie leidend maar de vraag van de ondernemer en/of burger.

### Duidelijker, sneller, transparanter

In deze andere aanpak vormen levensgebeurtenissen van burgers en bedrijven, ook wel 'life events' genoemd het uitgangspunt. Denk aan bijzondere momenten als een huwelijk, een eerste huis of een pasgeboren kind. Per event worden alle relevante producten, zo veel mogelijk via één aanvraag, in één keer aangeboden. Voor startende ondernemers is er nu 'Ik Wil Een Onderneming Starten', een op het internet aangeboden informatieplatform. Dit onderdeel van de nieuwe Cityportal Rotterdam maakt ondernemers onder meer beter wegwijs in het scala aan vergunningen en subsidies van de gemeente Rotterdam. Ook de afhandeling van de aanvragen is vervolgens per event ingericht. Via Mijn Loket voor ondernemers is het aanvragen van diensten en producten versimpeld en versneld. Niet alleen doordat dit digitaal gebeurt maar ook door beter gestructureerde processen binnen de gemeente zelf. Bovendien is de behandeling van aanvragen nu een stuk transparanter.

Resultaten pilot casemanagement

2

Staatssecretaris Bijleveld:  
innovatieprijs Verlaatje

4

Mijn Loket voor Ondernemers:  
zaken snel geregeld

5

Verlaatje per sms groot succes

6

Wethouder Vervat:  
aankpak regeldruk succesvol

7

Nu online:  
Ik Wil Een Onderneming Starten

8

### Wat merken ondernemers daarvan?

Behalve dat de dienstverlening voor ondernemers is verbeterd, is ook administratieve lastenverlichting ontstaan doordat tal van regels zijn geschrapt uit de Algemene Plaatselijke Verordening. Bovendien wordt minder bewijslast gevraagd: controle op 'alles' vooraf, wordt steeds meer selectieve controle achteraf. Ook zijn tal van formulieren en procedures inmiddels vereenvoudigd.

### Wat heeft dat tot op heden opgeleverd?

Waar de collegedoelstelling in 2005 nog een daling van de administratieve lasten van 25% in 2010 was, was dit in mei 2009 al 36%. Rotterdam stevent nu af op een daling van 45%, wat garant staat voor ruim 1 miljoen Euro. En dat levert de Rotterdamse ondernemers een flinke lastenbesparing op. In geld en ook in tijd.

# ‘Sommige cases losten we in één dag op, bij andere duurde het maanden’

Eén van de projecten die zijn uitgevoerd om de regeldruk voor ondernemers te verminderen, was de pilot Casemanagement. Deze pilot liep van januari tot oktober 2009. Inmiddels zijn de waardevolle ervaringen vastgelegd in een rapport vol aanbevelingen om de regelgeving en procedures binnen de gemeente te verbeteren. Sander van Reedt Dortland, samen met Lenny Dijkshoorn één van de twee casemanagers, vertelt over dit inmiddels afgeronde project en legt uit hoe hij vele ondernemers heeft kunnen helpen.



Sander van Reedt Dortland

‘Voor het jaar 2009 heeft Rotterdam budget vrijgemaakt om bedrijven die vastliepen in het gemeentelijke labirint te helpen weer op het juiste spoor te krijgen’, vertelt van Reedt Dortland. ‘We hebben 66 cases behandeld die inmiddels allemaal zijn afgesloten. Hetzij met een doorbraak uit de impasse, hetzij omdat duidelijk werd dat wat de ondernemer wilde, echt niet ging werken. In die gevallen hebben we duidelijkheid kunnen geven dat we het plan als gemeente niet konden goedkeuren. De meeste ondernemers waren daar wel happy mee omdat ze in ieder geval wisten waar ze aan toe waren.’

## Actie

Van Reedt Dortland: ‘Voordat wij als casemanager voor ondernemers aan de slag gingen, moesten ze wel eerst zelf pogingen ondernemen hebben om eruit te komen. Als ze dan echt met de handen in het haar zaten en niet meer wisten waar ze heen moesten, dan kwamen wij in actie.’ legt van Reedt Dortland uit. ‘Soms hadden we zaken binnen 24 uur opgelost, maar bij andere, complexe cases kon het ook vijf maanden duren. Sommige gevallen hadden ook gewoon binnen de reguliere kanalen opgelost kunnen worden, maar bij andere was eigenlijk al direct duidelijk dat ze zo complex waren dat er een casemanager voor nodig was.’

## Toegevoegde waarde

‘We hebben te maken gehad met diverse deelgemeenten, dS+V, OBR, JOS, Stadstoezicht en de Kamer van Koophandel. Een voorbeeld daarvan is van een buitenlandse ondernemer die vast kwam te zitten tussen de Kamer van Koophandel en Burgerzaken. Om zich in te kunnen schrijven bij de Kamer van Koophandel moest hij eerst opgenomen zijn in de Gemeentelijke Basis Administratie. Maar om daar in opgenomen te kunnen worden, moest deze ondernemer eerst aantonen dat hij een inkomen genereerde, en dus ingeschreven stond bij de Kamer van Koophandel. Dat soort dingen hebben we kortgesloten door de verschillende afdelingen bij elkaar te zetten en te laten kijken hoe ze het samen konden oplossen. Ongeveer 45% van de problemen die wij behandeld hebben, gingen over vergunningen. De afdeling Vergunning-

gen heeft overigens wel ‘super-vergunningsmedewerkers’ die lastige vergunningsaanvragen zelf ter hand nemen. Daar hebben we vaak mee samengewerkt. Onze toegevoegde waarde kwam als er meerdere ambtelijke partijen bij een case betrokken waren’, aldus van Reedt Dortland.

## Stuiteren

‘Een van de meest complexe cases die we hebben gehad, was de verbouwing van een monumentaal pand aan de Calandstraat. Om het pand opnieuw als hotel runbaar te maken, wilde de eigenaar er een extra verdieping op zetten. De Commissie Welstand had daarvoor een positief advies gegeven, Rijksmonumenten was er op tegen, en de afdeling Monumenten van de gemeente zat daar een beetje tussenin. Dat bleef maar op en neer stuiteren. Door mensen samen aan tafel te krijgen hebben we het uiteindelijk kunnen oplossen. Maar er zijn wel maanden overheen gegaan voordat we dat voor elkaar kregen.’

## Gevraagd

‘We waren niet altijd even populair bij de gemeentelijke afdelingen. We gingen soms tot het gaatje. Toch heeft Bureau Monumenten naar aanleiding van hoe wij met de case van de Calandstraat zijn omgegaan, ons gevraagd om nog twee andere vastgelopen monumentenzaken proberen los te trekken. Hier kwamen zij zelf niet uit door allerlei wrijvende belangen. Dat was geen tekortkoming van hen, maar soms moet je zoveel afdelingen aan elkaar knopen dat je daar een boven de diensten uitstijgende persoon voor nodig hebt om tot een oplossing te komen.’

**‘We hebben veel ondernemers, veel werk bespaard’**

## Regels

‘We hebben veel ondernemers veel bel-, schrijf- en uitzoekwerk bespaard. Dat is voor de mensen die we geholpen hebben positief uitpakkt. Daarnaast hebben we in indirecte zin ook bijgedragen aan de vermindering van de regeldruk. De regels zelf zijn natuurlijk niet minder geworden. Maar we hebben wel een aantal aanpassingen kunnen voorstellen waardoor regels konden worden veranderd.’

## Toekomstige verbeteringen

In de rapportage die medio februari gepresenteerd wordt staan alle cases beschreven, plus aanbevelingen voor toekomstige verbeteringen. De gemeenteraad zal in 2010 beslissen wat er met de bevindingen zal worden gedaan.



## Uitgelicht

De formulieren die Rotterdam gebruikt voor allerlei aanvragen en toestemmingen worden gecheckt op eenvoud en begrijpelijkheid. Dit geldt in eerste instantie voor digitale producten. In diverse stappen zal het totale pakket aan producten onder de loop worden genomen. Uiterlijk in maart 2010 zijn alle digitale formulieren aangepast.



## ‘Zonder hulp van de casemanagers was het nooit gelukt’



Ebel Magnin

Rotterdamse ondernemer Ebel Magnin wilde het voormalige hotel van zijn ouders aan de Calandstraat 6

nieuw leven inblazen. In de lange vergunningsprocedure bleef de aanvraag echter hangen tussen diverse

gemeentelijke diensten. Ebel Magnin vertelt hoe door inschakeling van de casemanagers van de gemeente

Rotterdam het proces weer werd vlotgetrokken. ‘Ik ben wel positief gestemd nu, maar als ondernemer heb ik

veel kostbare tijd verloren zien gaan’.

In het monumentale pand aan de Calandstraat waar Magnin opgroeide, was jarenlang het hotel van zijn ouders gevestigd. In zijn jonge jaren werkte hij zelf ook af en toe mee in de zaak. Door persoonlijke omstandigheden stopten zijn ouders in 1995 met het hotel, maar bleven wel in het pand wonen. Magnin: ‘Na het overlijden van mijn vader zei mijn moeder tegen me: ik zit hier maar alleen in dit grote pand, heb jij zin om er toch nog iets van te maken? Ik heb toen gezegd, oké laten we eens kijken wat voor plannen we kunnen ontwikkelen.’

## Rijksmonument

‘Al vrij snel werd duidelijk dat het hotel alleen economisch haalbaar zou zijn als er een vierde etage op het pand zou komen’, vertelt Magnin. ‘Ik wist dat het een Rijksmonument was, dus het eerste wat ik wilde weten was: is dit überhaupt bespreekbaar? Ik heb toen contact gehad met Bureau Monumenten van de gemeente Rotterdam. Die gaven aan dat ze wel mogelijkheden zagen. Dat was in oktober 2007.’

## Vergunning

‘In februari 2008 hebben we een informatieplan ingediend bij de bouwinspecteur. Op basis van de terugkoppeling die we toen kregen, hebben we in juni 2008 besloten om een bouwvergunning fase 1 aan te vragen. Die aanvraag is besproken door de Commissie Welstand en Monumenten. Zij gaven, na wat kleine wijzigingen, een positief advies. Vervolgens ging de aanvraag door naar Bureau Monumenten van de Dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting. Maar die wilde nog geen vergunning afgeven voor de verbouw.’

**‘We zaten uiteindelijk vrij snel om de tafel’**

## Op slot

‘Het was toen zo dat de Commissie Welstand en Monumenten akkoord was maar Bureau Monumenten niet’, legt Magnin uit. ‘Er waren namelijk bij de Rijksdienst voor de Monumenten toch bezwaren gerezen omdat het

een Rijksmonument was. Toen zag ik het even helemaal niet meer zitten. Er zijn zelfs gesprekken gevoerd met de directeur van dS+V en nog wat andere hooggeplaatsten. Maar de zaak zat helemaal op slot’.

## Aan tafel

‘Op dat moment is Lenny Dijkshoorn als casemanager ingezet. Zij heeft er toen samen met de andere casemanager, Sander van Reedt Dortland voor gezorgd dat de zaken werden vlotgetrokken. Magnin: ‘Ik moet zeggen dat ik me niet bewust was dat zij achter de schermen zo hard aan het werk waren. We zaten vrij snel aan tafel en we konden weer praten. Het is nu in principe opgelost. Maar zonder de hulp van de casemanagers was het me nooit gelukt. Zij waren echt nodig om de zaak open te breken.’

## Rond

De monumentenvergunning is nu in principe verleend. Alleen de bouwvergunning nog niet, want het plan ligt nog ter inzage bij de omwonenden. De inschatting is dat dat geen al te grote problemen gaat opleveren. Binnen enkele weken zou de bouwvergunning rond moeten zijn.

## Doorzettingsvermogen

Terugkijkend zegt Magnin: ‘De gemeente moet natuurlijk kritisch zijn en de tijd nemen om plannen goed te toetsen. Maar ik vind dat je daarna ook moet kunnen zeggen -dit is een goed initiatief- en de deuren openzetten. De gemeente Rotterdam zegt dat ze het ondernemers makkelijker wil maken. Maar mijns inziens test de gemeente Rotterdam ook meteen het doorzettingsvermogen van de ondernemer. Een soort examen zal ik maar zeggen. In die zin acht ik mezelf wel geslaagd.’

## Uitgelicht

Het verbod voor exploitanten van een horecagelegenheid om eten en drinken te serveren aan mensen die op hun terras staan in plaats van zitten, is in 2009 afgeschaft. Daarmee komt de verantwoordelijkheid voor de veiligheid en openbare orde op terrassen weer daar te liggen waar hij thuishoort: bij de exploitant.

## Het Verlaatje: inspirerend voorbeeld van vermindering regeldruk



Ank Bijleveld (foto: Arend Oomen)

Met het 'Verlaatje per sms' won Rotterdam de Innovatieprijs van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Door middel van de innovatieprijs wil het ministerie op een pragmatische manier verdere innovaties in de publieke sector stimuleren en concrete en merkbare resultaten boeken voor burgers en bedrijven. Staatssecretaris Ank Bijleveld legt uit hoe en waarom.

Het kabinet wil de administratieve lasten voor burger en ondernemers terugdringen. Zo moet het voor ondernemers goedkoper worden om regels na te leven, procedures moeten eenvoudiger en sneller en de dienstverlening aan ondernemers moet verbeteren. Overheden werken hard om deze kabinetsdoelen te bereiken. Vaak met succesvolle innovatieve oplossingen. De effecten van deze oplossingen bleven echter vaak beperkt. Wat ontbrak was een goede doorstroming van kennis en innovaties binnen de publieke sector. En dat is een gemiste kans omdat afzonderlijke organisaties van elkaar zouden kunnen leren en elkaar zouden kunnen inspireren.

### Uitdragen

'Mijn idee dat bij de innovatieprijs hoort, is dat het een mogelijkheid biedt om innovaties beter voor het voetlicht te krijgen,' legt Bijleveld uit. 'De innovatieprijs is daarmee één van de onderdelen in het brede programma om te komen tot merkbare verbetering van de dienstverlening. Want dat staat wat mij betreft voorop: dat dienstverlening merkbaar beter wordt. Het hele innovatiebeleid is opgezet om bewezen innovaties bij een overheidsorganisatie te delen met anderen. En dat is een beetje in tegenstelling tot het idee van 'laat duizend bloemen bloeien'. De innovatieprijs is dus een ondersteuning om goede voorbeelden uit te dragen en ook elders in het land verbeteringen te realiseren.'

### Snel en makkelijk

Bijleveld: 'Regeldruk moet worden aangepakt en waar regels echt noodzakelijk zijn, moet het bedrijfsleven daar zo min mogelijk last van hebben. Daar past het Verlaatje heel goed bij. Het is een voorbeeld van hoe bestaande regelgeving op een efficiënte en op een voor het bedrijfsleven snelle en makkelijke manier kan worden nageleefd. Dat vind ik heel mooi.' Voor de innovatieprijs zijn in 2009, 300 innovatieve projecten in de publieke sector geselecteerd. Een stuurgroep van gerenommeerde bestuurders, wetenschappers en ondernemers heeft hieruit uiteindelijk een lijst van tien innovaties vastgesteld. Eén daarvan was het Verlaatje. In het kort komt het Verlaatje hierop neer: met een Verlaatje kan een horecaondernemer zijn horecabedrijf tien keer per jaar tot zes uur 's ochtends geopend houden. Voorheen moest een Verlaatje twee weken van tevoren schriftelijk worden aangevraagd. Nu kan dat tot tien uur 's avonds op de dag zelf. Het enige dat de ondernemer daarvoor hoeft te doen is een code van de kraskaart naar de gemeente sms-en en de kaart voor zijn raam hangen.

### Voorbeeld

'Je ziet vaak dat mensen zuchten en steunen bij veranderingen, terwijl het eigenlijk soms om hele eenvoudige dingen gaat die je zo kunt invoeren,' zegt Bijleveld. 'Dat is ook wat bij deze prijs hoort. Ik hoop dat het echt effect heeft op andere overheden. Dat ze zien dat het niet zo moeilijk is. Er zijn genoeg voorbeelden van zaken die zo ingevoerd kunnen worden. En het Verlaatje is er daar één van.'

### Simpel houden

'Eén van grootste barrières bij het doorvoeren van innovaties is dat er te lang over gesproken wordt', stelt Bijleveld. 'Er blijft in diensten en afdelingen veel onderling gediscussieerd worden over wat wel en niet kan. Soms is het ook vertrouwd om je achter een regel te verschuilen, maar mijn beeld is dat dat lange discussiëren eigenlijk helemaal niet hoeft. Dat het vooral een kwestie is van doen. Als je het gesprek aangaat met het bedrijfsleven, burgers, instellingen dan kan je, als je oplossingsgericht kijkt naar de problemen, heel eenvoudig op ideeën komen. Dan hoeft je ze eigenlijk alleen nog maar in te voeren. Zo simpel is het uiteindelijk en laten we het alsjeblieft ook zo simpel houden. Er is een hoop geld al in gestoken in de afgelopen jaren en, alsjeblieft laten we nou niet iedere keer overal het wiel opnieuw uitvinden. Als je een goed idee hebt, gewoon doen.'

'Als je een goed idee hebt, gewoon doen'

### Merkbaar betere dienstverlening

'Wat mij betreft staat 2010 in het teken van afgaan van de vrijblijvendheid,' zegt Bijleveld. 'We hebben al veel geld gestopt in het verbeteren van de dienstverlening en het terugdringen van regeldruk en we moeten nu als overheid echt merkbaar betere dienstverlening naar burgers en bedrijfsleven realiseren. We hebben gepioneerd in het land en in allerlei regio's. Ik ben tevreden over wat we hebben ontwikkeld en wat we met de elektronische dienstverlening hebben uitgewerkt. Maar we hebben nog wel een aantal meters te maken. Onder meer met de modernisering van de Gemeentelijke Basisadministratie, dat moet nu gewoon ingevoerd worden. En ik vind dat je, omdat we er zoveel in geïnvesteerd hebben, van een gemeente ook echt wat mag vragen. Anders moeten we misschien gaan denken aan verplichten.'

### Terugdringen regeldruk

Bijleveld: 'Rotterdam toont aan, en dat vind ik wel heel mooi, dat het kan. Rotterdam staat nu op de derde plaats wat betreft aansluiting op de 41 voorzieningen die ik heb benoemd voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Bijvoorbeeld het inzetten van DigiD, het opzetten van het 14+ netnummer, invoering van web-richtlijnen en het digitaal aanvragen van de tien meest gebruikte producten. Verder zijn de vergunningenstelsels met 25 procent verminderd en zijn administratieve lasten echt teruggedrongen. Er is heel veel gedaan. Ideeën als het Verlaatje dragen bij aan het beeld dat het eenvoudig kan zijn om deze dingen te realiseren.'



## 'Mijn Loket voor ondernemers bespaart iedereen veel werk'

Sinds april 2009 is Mijn Loket voor Ondernemers op [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) operationeel. Daarmee is het nu ook voor ondernemers mogelijk om producten en diensten van de gemeente Rotterdam digitaal aan te vragen. Dat biedt niet alleen meer gebruiksgemak, ook de processen erachter zijn sterk verbeterd. Nynke Schaaf, projectleider voor het OBR legt uit hoe dit bijdraagt aan de kwaliteit van de Rotterdamse dienstverlening.

## Uitgelicht

De havenbeheersregelgeving wordt in december 2010 aangepast. Van de ongeveer 2400 ontheffingen die de havenmeester in Rotterdam jaarlijks afgeeft, worden er ongeveer 1600 vervangen door een meldingsplicht. Daarnaast komt onder meer de vergunning bootman te vervallen. Wel dient de bootman te zijn aangesloten bij een erkende bootliedenorganisatie. De controle of een bootman voldoet aan de eisen uit het Havenreglement, komt te liggen bij de erkende bootliedenorganisaties.

De diensten en producten van de gemeente Rotterdam zijn tegenwoordig niet alleen makkelijker vindbaar, het aanvragen ervan is via Mijn Loket ook veel eenvoudiger geworden. Voor burgers bestond dit loket al, nu kunnen ook ondernemers van de verbeterde dienstverlening profiteren. 'Ondernemers moesten voorheen verschillende balies langs om de benodigde vergunningen en subsidies aan te vragen,' vertelt Schaaf. 'Nu heb je één loket waar je digitaal je aanvraag doet en wij zorgen ervoor dat het daarachter allemaal bij de juiste afdelingen terecht komt. Dat scheelt ondernemers dus heel veel werk. Bovendien is de afhandeling transparanter geworden. Op Mijn Loket is namelijk precies te zien wat de status is van de aanvraag.'

### Digitaal

Met de DigiD voor bedrijven kunnen ondernemers op Mijn Loket inloggen en direct vergunningen en subsidies aanvragen via het digitale systeem. Deze DigiD voor bedrijven wordt verstrekt door de Kamer van Koophandel en is eveneens via Mijn Loket aan te vragen. Schaaf plaatst hier wel een kleine kanttekening bij: 'We kunnen ondernemers uiteraard nooit verplichten om al hun zaken digitaal te regelen. Het kan dus ook nog steeds per papier. Maar het is wel het handigste, we gaan het gebruik van Mijn Loket voor Ondernemers dan ook verder stimuleren.'

### Transparant

'Als je via Mijn Loket een aanvraag doet, komt deze automatisch terecht bij de juiste afdeling. Daar komt geen mens aan te pas,' legt Schaaf uit. 'Wel houdt een



Nynke Schaaf

regisseur in de gaten, dat het product, de vergunning of de subsidie op tijd worden afgegeven. En als dat niet gebeurt, signaleert hij dat en grijpt hij in. Ondernemers kunnen ook zelf, 24 uur per dag, de status van hun aanvraag checken. Dat betekent dat je ziet of het aangevraagd, in behandeling, afgekeurd of afgegeven is. Door deze manier van werken worden de backoffices van de gemeente steeds meer gedwongen om transparanter, juist, adequater en actiever te reageren.'

'Het kan nog veel beter, dienstverlening is nooit klaar'

### Vereenvoudigd

Schaaf: 'Ook op puur praktisch niveau hebben we dingen makkelijker gemaakt. Vaak moesten ondernemers een aantal keer dezelfde informatie aanleveren. Dat hoeft in veel gevallen nu nog maar één keer. Verder hebben we bij de vergunning- en subsidieaanvragen een informatieverplichting geschrapt. Je hoeft nu niet meer je Kamer van Koophandel inschrijving toe te voegen. We hebben ambtenaren namelijk een abonnement gegeven op het handelsregister en die checken het zelf. Daardoor lopen onze administratieve lasten weliswaar iets op, maar die van ondernemers gaan omlaag. En dáár gingen we voor. Daarnaast is elkaar bijtende wet- en regelgeving onder de loep genomen. Eerst was het de ondernemer of burger die daar tegenaan liep, nu kwamen we het zelf tegen doordat we onze dienstverlening hebben ingericht per levensgebeurtenis, zegt Schaaf. Ook op dat vlak hebben we een aantal verbeteringen voorgesteld die inmiddels zijn doorgevoerd.'

### Efficiënter

'Het terugdringen van de administratieve lasten is een operatie die de dienstverlening van de gemeente Rotterdam ook efficiënter maakt,' stelt Schaaf. 'Dat is handig voor de ondernemer maar ook beter voor de gemeente zelf. Omdat je uiteindelijk minder tijd kwijt bent aan de aanvraag van die ondernemer kunnen we medewerkers beter inzetten op de dingen die echt belangrijk zijn. Ook zijn ambtenaren door het project Mijn Loket beter naar zichzelf gaan kijken. Doordat je nu met één druk op de knop kunt zien hoeveel aanvragen erin en eruit gaan voor vergunningen of subsidies zijn we beter in staat om te vergelijken. Daar worden ze sneller op afgerekend. Doordat we meer transparantie geven, nemen we steeds meer verantwoordelijkheid en zijn we steeds dienstverlenender bezig. Dat komt de kwaliteit van de dienstverlening ten goede. We hebben afgelopen zomer zelfs de prijs voor klantvriendelijkheid gemeente van Nederland mogen ontvangen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Ik geloof dat we een eind op weg zijn,' vat Schaaf samen. 'Maar het kan nog veel beter, want dienstverlening is nooit klaar.'

## Uitgelicht

Voor instellingen met een CBF-keurmerk is de collectievergunning voor goede doelen in 2009 afgeschaft. Deze instellingen moeten wel voorkomen op het landelijke rooster van het CBF. In eerste instantie geldt het vervallen van de vergunningplicht voor het centrumgebied. Waarschijnlijk zullen ook de bevoegde deelgemeenten de vergunningplicht in 2010 intrekken.

## Horeca-ondernemers blij met Verlaatje per sms



Martin Rieck

Om de procedure rondom de incidentele ontheffing sluitingstijd te versimpelen, ontwikkelde de directie Veiligheid in samenwerking met het team Horeca en Evenementen van de dS+V en de DCMR Milieudienst Rijnmond een snelle manier om dit te regelen. Het werd het succesvolle 'Verlaatje per sms'. Ze kregen er zelfs de Innovatieprijs voor van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In Rotterdam mogen Horecaondernemers tien keer per jaar een incidentele ontheffing sluitingstijd aanvragen om langer open te blijven. Moeten ze normaal gesproken om twee uur dicht, met een 'Verlaatje' zoals het in de Rotterdamse volksmond heet, hoeven ze hun tent pas om 6 uur 's ochtends te sluiten. Leuk, maar het kostte elke keer wel heel veel papierwerk. Martin Rieck, verantwoordelijk voor de uitvoering van het 'Verlaatje per sms' vertelt over deze innovatieve oplossing.

### Een hoop gedoe

'In de Horecanota van 2007 is een aantal targets opgenomen dat de lasten voor ondernemers moest verminderen. We hebben toen gedacht: is er nu geen manier om die Verlaatjes makkelijker en simpeler te maken?' vertelt Rieck. 'Zowel voor de ondernemer als voor onszelf was het een hoop gedoe. Terwijl deze ontheffingen bijna nooit werden geweigerd. Het betekende dat men tien keer per jaar een ontheffing kwam aanvragen. Tien keer per jaar moesten ze betalen, tien keer per jaar moesten wij de aanvraag invoeren, een besluit nemen en moesten zij hun Verlaatje weer komen ophalen.'

### In elkaar geschoven

'Bovendien kwam er nog meer bij kijken. Je had dan wel een ontheffing voor de sluitingstijd maar als je een live bandje had, moest je ook nog een melding doen bij de DCMR Milieudienst Rijnmond van het overschrijden van de geluidsnormen en in sommige gevallen ook de lichtnormen,' legt Rieck uit. 'Deze drie zaken hebben we in elkaar geschoven. Het Verlaatje is nu een incidentele ontheffing voor een incidentele festiviteit. Vervolgens zijn we op zoek gegaan naar een manier waarop we dat het meest praktisch konden inrichten. We zijn toen terecht gekomen bij de kraskaart. Met het idee, als je krast, kan dat op het laatste moment. Je geeft het vervolgens door per sms waarbij je tegelijkertijd een melding doet voor geluids- en eventuele lichthinder.'

### Hoe werkt het?

Rieck: 'Horecaondernemers kopen één keer per jaar een kraskaart voor tien Verlaatjes. Dat kan digitaal, al zie je nog wel dat hij vaak aan de balie wordt opgehaald. Deze kraskaart bevat tien sms-codes. Vervolgens kan de ondernemer zelf de rest doen. De sms-code moet voor aanvang van de festiviteit naar ons worden ge-smst. De ondernemer ontvangt dan direct een sms terug waarin het Verlaatje wordt bevestigd, dan wel wordt aangegeven

dat het Verlaatje niet is toegekend. Het tweede gedeelte van de kraskaart hangt de ondernemer voor het raam, zodat politie en omwonenden kunnen zien of er een Verlaatje is aangevraagd. Bovendien staat het Verlaatje meteen op de website. Zodat omwonenden en politie meteen kunnen zien waar het feestje is en of ze een Verlaatje hebben. Ook de DCMR kan checken of er een melding is gemaakt en dat ze meer geluid mogen maken dan normaal is toegestaan.'

## 'Drie zaken hebben we in elkaar geschoven'

### Wat zijn ervaringen?

'We zijn er nu bijna drie jaar mee bezig en hebben nog geen enkele negatieve reactie gehad. De ondernemers zijn blij want die hoeven niet meer elke keer langs te komen. Zo scheelt het Verlaatje per sms echt heel veel tijd en werk. Het heeft enorm bijgedragen aan de lastenverlichting voor ondernemers maar ook voor onszelf. Want wij moesten ook al die handelingen tien keer per jaar verrichten. En vaak kwamen ze pas op vrijdagmiddag, met zijn allen tegelijk. Het is dus ook voor ons heel prettig.'

### Innovatieprijs

We hebben voor het Verlaatje zelfs de innovatieprijs gekregen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Die prijs geeft ons de mogelijkheid om ook andere gemeenten te inspireren en te laten zien wat onze aanpak hen zou kunnen opleveren. Er zijn al behoorlijk wat gemeenten die interesse hebben!



Hans Vervat

## Nu al 36% minder administratieve lasten. Op naar de 45%!

Het gaat goed met de Rotterdamse aanpak regeldruk en verbetering van de dienstverlening.

'We hebben in de afgelopen jaren een aantal belangrijke stappen kunnen zetten en zitten ruim op schema,' zegt wethouder Hans Vervat (Economie). 'Het gaat er nu om dat we doorpakken.'

Binnen de algemene aanpak verbetering dienstverlening is wethouder Hans Vervat verantwoordelijk voor een aantal maatregelen dat betrekking heeft op ondernemers. 'Rotterdam is de stad van en voor ondernemers. Dat vraagt om een gemeente die servicegericht te werk gaat, richting burgers, maar vooral ook richting ondernemers. Zeker in tijden van economische tegenwind is het voor bedrijven van belang dat ze geen last hebben van administratieve rompslomp, zodat zij kunnen blijven ondernemen, investeren en innoveren. Dat we als stad één van de koplopers zijn op het terrein van verbetering dienstverlening, bewijst de prijs die we afgelopen jaar mochten ontvangen voor de meest klantvriendelijke gemeente.'

### Samen met ondernemers

Ten opzichte van 2004 zijn de administratieve lasten voor ondernemers al met 36% verminderd. Rotterdam gaat nu voor een daling van 45%. Volgens Vervat is een goede communicatie en nauwe samenwerking met ondernemers daarbij essentieel. 'Gewoon luisteren naar waar een ondernemer tegenaan loopt. Binnen de horeca hebben we op die manier in de afgelopen jaren samen met ondernemers een aantal belangrijke stappen kunnen zetten om het vergunningstelsel voor horeca-ondernemers te vereenvoudigen.'

### Vrijstellingen

Vervat: 'Kijk bijvoorbeeld naar de horeca-exploitatievergunning, deze staat in de top 10 van grootste ergernissen van ondernemers. Voor een groot aantal zaken waarvoor in het verleden nog een exploitatievergunning nodig was, is dat nu niet meer noodzakelijk. Als gemeente kunnen we cafés of bijvoorbeeld restaurants die geen overlast veroorzaken, vrijstellen van de verplichte horeca-exploitatievergunning. Via een gewijzigd model-APV heb je als gemeente de mogelijkheid horecabedrijven een vrijstelling te verlenen, of deze zelfs te laten vervallen. Zo hoeven horecabedrijven die geen alcohol schenken en dus niet onder de Drank- en Horecawet vallen, de zogeheten 'natte' horeca, geen horeca-exploitatievergunning meer aan te vragen. Alleen als een bedrijf overlast in de openbare ruimte veroorzaakt, wordt deze vrijstelling ingetrokken.'

### Meedenken

'Het afschaffen van de exploitatievergunning levert de horeca een flinke besparing op in tijd en in geld. Ook laat je met het afschaffen van zo'n vergunning zien dat je met ondernemers meedenkt en vertrouwen hebt in hun handelswijze. Een ander goed voorbeeld van een betere dienstverlening die goed aansluit bij de wensen van ondernemers vind ik het Verlaatje per sms. De Rotterdamse horeca kan nu eenvoudig via sms kan doorgeven dat ze langer openblijven. Ook dáár ontving Rotterdam overigens een prijs voor. Ditmaal de innovatieprijs van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.'

### Verwachtingen

'Dienstverlening gaat niet alleen over snelheid, maar ook over verwachtingenmanagement,' stelt Vervat. 'Wanneer verwacht een ondernemer uitsluitend over een procedure of een aanvraag? Daar ga je als gemeente het gesprek over aan. Iedere ondernemer heeft namelijk eigen verwachtingen over het verloop van een aanvraagprocedure, dit hangt ook af van hoe bekend een ondernemer is met die procedure. Het onlangs opgeleverde

Mijn Loket voor Ondernemers draagt daar zeker aan bij. Hier kunnen ondernemers ook zelf de voortgang van de aanvraag bekijken, waardoor we ook het proces transparanter maken.'

## 'We zijn trots op de prijs, maar ons einddoel hebben we nog niet bereikt'

### Meest klantvriendelijke gemeente van Nederland

Welke gemeente heeft al manieren bedacht om de dienstverlening te verbeteren en het aantal regels te verminderen? Deze vraag stond centraal tijdens de wedstrijd Minder Regels Meer Service, een initiatief van de VNG en het Rijk. Vervat: 'Rotterdam won deze titel vanwege de integrale aanpak voor het verbeteren van de dienstverlening en het verminderen van de regeldruk voor burgers én ondernemers. Rotterdam wist de administratieve lasten voor ondernemers met 36% te verminderen. Zo is het aantal vergunningstelsels met 25% verminderd en is met name de digitale dienstverlening verbeterd. Dit geldt ook voor de dienstverlening aan startende ondernemers. Daarnaast heeft de gemeente goed gekeken naar een aantal belangrijke formulieren om deze meer begrijpelijk te maken.'

### Doorpakken

'Natuurlijk is het leuk als je met een prijs beloofd wordt voor je inspanningen, daar zijn we zeker ook trots op, maar dat wil niet zeggen dat we klaar zijn. Integendeel, ons einddoel is namelijk nog niet bereikt. We willen de regeldruk nog verder verminderen en onze dienstverlening nog verder verbeteren. ICT biedt daarbij geweldige kansen om je als gemeente sneller, slimmer en klantvriendelijker te maken. Steeds meer formulieren zijn al digitaal beschikbaar op [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl), bijvoorbeeld onder 'Mijn Loket voor Bedrijven'. Dat maakt het voor ondernemers makkelijker om een aanvraag in te vullen en online te versturen op het moment dat het hen goed uitkomt.'

### Digitale dienstverlening

'Dit jaar gaat Rotterdam sterk inzetten op het verder uitbreiden van de digitale dienstverlening. Met de nieuwe Cityportal bieden we ondernemers de mogelijkheden om nog meer vergunningen en subsidies online aan te vragen. Ook 'denkt' de portal steeds verder mee met een ondernemer. Als een ondernemer een aanvraag indient, wordt er meegedacht vanuit de vraag wat zou hij of zij nog meer nodig kunnen hebben? Zo kunnen we dat als gemeente ook meteen voor hem regelen.'

### Kijken naar het Rijk

Daarnaast kijkt Vervat bij de aanpak administratieve lastenverlichting ook nadrukkelijk naar het Rijk. 'De belangrijkste bijdrage als het gaat om het merkbaar verminderen van de regeldruk met name voor de bouwsector, kan het Rijk leveren met de crisis- en herstelwet voor de versnelling van bouwprojecten. Het wordt nu echt tijd dat daar een besluit over gaat vallen.'



Joris van Dongen

### Horecaondernemer Joris van Dongen maakt

### regelmatig gebruik van het Verlaatje per sms. Net

### als veel anderen is hij er erg tevreden over: 'Ik vind

### de sms-jes super, want dan kan ik op de avond zelf

### bestuuten of ik langer open blijf of niet.'

Van Dongen begon zeven jaar geleden in Rotterdam met Club Vibes. Vervolgens volgden Café Stalles en Café Parket. Restaurant Furore is hij anderhalf jaar geleden gestart. Met zijn onderneming houdt hij ongeveer 60 mensen aan het werk.

### Eén minuut

'Laat ik ermee beginnen dat ik het goed vind dat ze er zijn,' zegt van Dongen. 'Ik vind het handig en het scheelt me echt heel veel tijd. Nu ben je er zeg maar één minuut mee bezig. In het verleden was dat toch al snel een heel uur. Je moest er toch weer naartoe. 'Je vraag nu het Ver-

## 'Ik vind het echt goed geregeld dit. Helemaal top'

laatje aan door gewoon een sms-je te sturen. En je krijgt meteen een sms terug of het goed is of niet. Daarna hang je de kraskaart aan het raam en dan is het geregeld.'

### Te laat

'Sinds ongeveer twee jaar is het per sms mogelijk,' legt van Dongen uit. 'Voor die tijd moest je altijd naar de balie van Bureau Horeca en Evenementen om ze aan te vragen. Daar ging dan wel eens wat tijd overheen. Ik weet van andere ondernemers dat ze vaak te laat waren met aanvragen. En dan konden ze weer niet doen wat ze van plan waren.'

### Goede avond

'Nu kun je op dezelfde dag tot tien uur 's avonds een Verlaatje aanvragen. Dat is mooi want soms voel je gewoon: dit wordt een goede avond. Dan merk je aan het begin van de avond al dat er een sfeertje is in de stad, dat het drukker is op straat, dat het salaris bij iedereen binnen is. Op die avonden is het dus verstandig om een Verlaatje aan te vragen. Niet dat ik dan altijd tot zes uur doorga. Soms is het ook maar een uurtje, zolang het gezellig is.'

## 'Je bent er nu nog maar één minuut mee bezig'

### Geluidsnormen

Van Dongen: 'In Club Vibes gebruik ik de Verlaatjes als ik een live bandje heb. Voor Vibes hebben we op zich een nachtvergunning maar met het Verlaatje kun je ook een melding doen voor het overschrijden van de geluidsnormen. Wel zo handig.'

### Langer open

Tien Verlaatjes per jaar vindt van Dongen op zich wel genoeg. Al zouden twaalf ook wel leuk zijn. 'Ik spaar ze vaak op en dan gebruik ik ze aan het einde van het jaar. Dan heb je er wat meer regelmaat in en kan je er ook beter mee adverteren. Bijvoorbeeld: de laatste vijf zaterdagen van het jaar ben ik langer open.'

# ‘We zorgen ervoor dat ondernemers sneller kunnen starten’



Chantal Tuinier

**Ik Wil Een Onderneming Starten: onder die noemer heeft Rotterdam de dienstverlening voor beginnende ondernemers verbeterd. Het is een van de eerste deelprojecten uit het Programma Dienstverlening gericht op ondernemers waarbij diensten en producten efficiënter georganiseerd worden. Sinds september 2009 staat Ik Wil Een Onderneming Starten online. Projectleider van Publiekszaken Chantal Tuinier legt uit hoe Rotterdam daarmee ondernemen makkelijker maakt.**

‘Om te kunnen starten heeft een ondernemer gemiddeld zo’n twee tot zes vergunningen nodig. Als je gaat verbouwen, komt daar nog een aantal bij,’ zegt Tuinier. ‘Vroeger moest je bij meerdere diensten langs om zaken geregeld te krijgen. Sinds september 2009 is een bezoek aan [www.rotterdam.nl/ondernemingstarten](http://www.rotterdam.nl/ondernemingstarten) voldoende. Daar is nu alle informatie overzichtelijk samengebracht en kunnen diensten en producten meteen digitaal worden aangevraagd. Zo hebben we een einde gemaakt aan de wirwar binnen de gemeente die de ondernemer voorheen tegenkwam. Op de website zie je meteen wat je nodig hebt en je hoeft niet meer te zoeken. Daarnaast is een aantal benodigde formulieren ingrijpend vereenvoudigd.’

#### Levensgebeurtenissen

Voor ondernemers, maar ook voor burgers heeft de gemeente Rotterdam de dienstverlening makkelijker gemaakt. Deze is niet langer aanbodgericht maar vraaggericht. Niet langer: welke producten en diensten bieden we aan, maar: wat heeft de ondernemer op een bepaald moment nodig. Daarom zijn ze georganiseerd naar zogeheten ‘levensgebeurtenissen’. ‘Ik wil verhuizen’ was de eerste voor burgers. Ik Wil Een Onderneming Starten is nu de eerste voor ondernemers.

#### Samen met ondernemers

‘Bij de ontwikkeling van de module Ik Wil Een Onderneming Starten zijn we begonnen bij de vraag: Wat heeft de startende ondernemer nodig als hij een bedrijf start in Rotterdam ten aanzien van bijvoorbeeld subsidies en vergunningen,’ legt Tuinier uit. ‘We hebben ook een aantal onderzoeken laten doen onder ondernemers. De uitkomsten daarvan hebben we meegenomen bij de verdere ontwikkeling. Toen de eerste versie van de webmodule klaar was, hebben we aan startende ondernemers gevraagd ‘wat vinden jullie hier nu van?’ Dan krijg je ongezouten de mening. En daar hebben wij dan weer wat mee gedaan om zaken verder te verbeteren.’

#### Sneller starten

Tuinier: ‘Op de website zorgen we ervoor dat de startende ondernemer alles overzichtelijk aangeboden krijgt wat hij nodig heeft. Grote voordeel van deze aanpak is dat je één ‘zaaknummer’ toegewezen krijgt waar meerdere diensten of producten aangehangen kunnen worden. Daarmee is voor alle afzonderlijke afdelingen binnen de gemeente duidelijk welke aanvragen in behandeling genomen moeten worden en komt er meer samenhang in de dienstverlening. Bijvoorbeeld: als startende horecaonderneming krijg je een nummer. Als je dan een parkeervergunning aanvraagt bij Publiekszaken en een ontheffing winkeltijdenwet bij het OBR wordt gebruik gemaakt van één basisbestand. Daar kunnen wij met elkaar in kijken. Zo krijgen we als gemeente veel beter inzicht in eventuele problemen en is er makkelijker bij te sturen. Dit zelfde ‘zaaknummer’ wordt ook door de medewerkers in de stadswinkels en het centrale informatienummer 14010 gebruikt.’

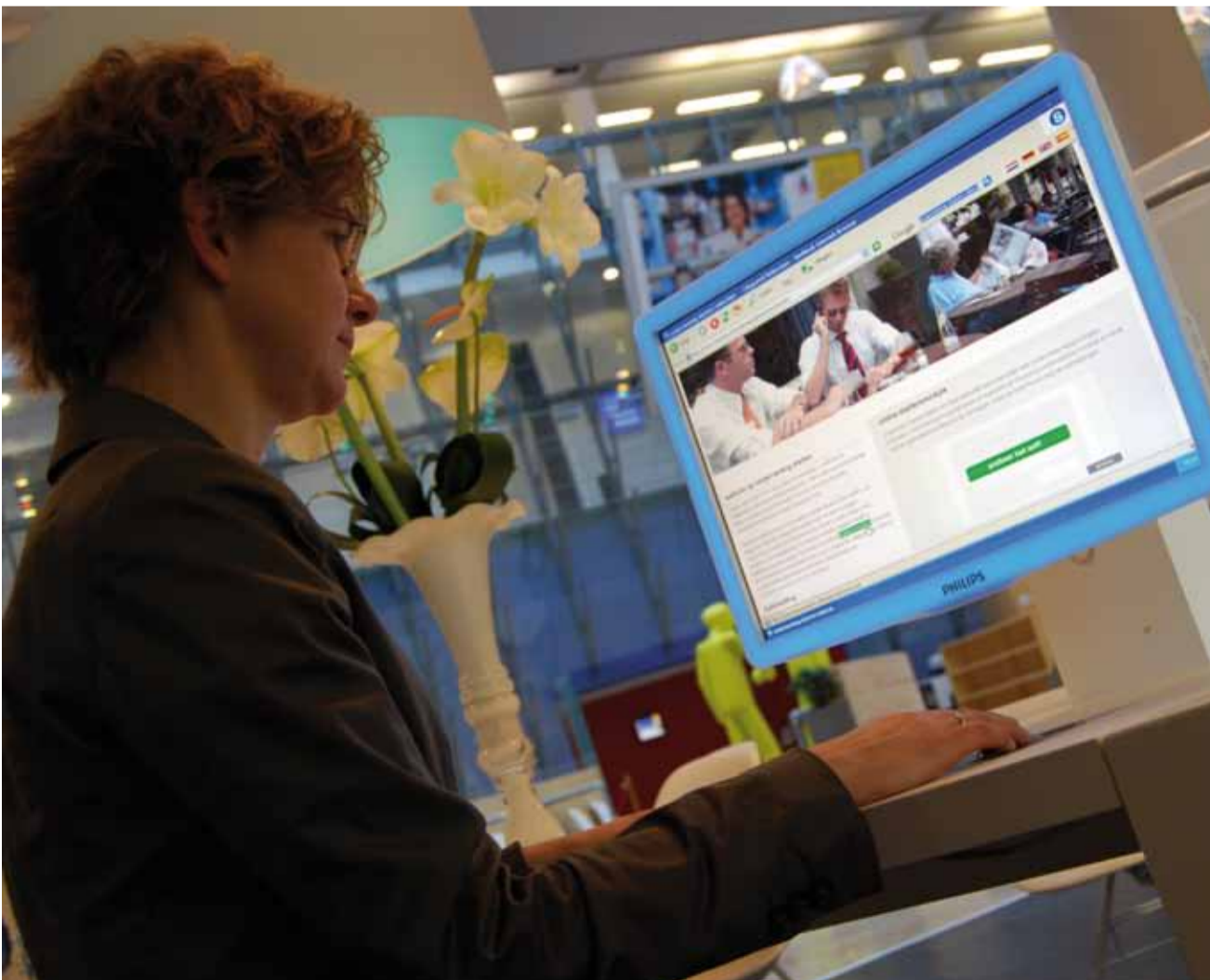
#### ‘Wat heeft de startende ondernemer nodig?’

#### Vereenvoudiging

‘Bij de digitalisering is ook meteen een vereenvoudiging van formulieren doorgevoerd. Veel formulieren waren vaak te ambtelijk of te uitgebreid. We hebben daarom heel kritisch gekeken naar ‘is dit wel nodig wat we vragen op zo’n formulier? Dan krijg je leuke discussies. Vanuit ambtelijk niveau denk je al snel dat het nodig is maar een ondernemer denkt, – waarom? – Daar moet je dus een middenpad in zoeken.’

#### Toegankelijker

Naast een betere stroomlijning van de informatievoorziening op [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) is ook de toegang van de Kamer van Koophandel naar de gemeente vergemakkelijkt. Tuinier: ‘Als je je nu inschrijft bij de KvK, ziet de ondernemer meteen waar hij allemaal rekening mee moet houden. Op die manier behoeden we de ondernemer voor onvoorziene kosten. Er zijn nu eenmaal zaken die je liever van te voren wilt weten. Ook is de weg naar de ondernemersbalie en bijvoorbeeld coachingtrajecten makkelijker gemaakt. Zo zorgen we ervoor dat de ondernemer sneller en beter voorbereid kan starten.’



## Colofon

‘Regelnieuws voor ondernemers’ is een publicatie van Ontwikkelingsbedrijf, Gemeente Rotterdam

#### Redactie

Gemeente Rotterdam, Ontwikkelingsbedrijf  
Servicedienst Rotterdam/ Communicatiediensten

#### Vormgeving

Horizon Design & Development, Rotterdam

#### Druk

Thieme Media Center, Rotterdam