



# Dienstverlening ondernemers

In maart en april 2024 konden ondernemers in de gemeente Bronckhorst meedoen aan een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers. 125 mensen hebben de vragenlijst compleet ingevuld. Hieronder ziet u een samenvatting van de resultaten en leest u wat we daarmee willen doen.

## Algemene dienstverlening

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst richting ondernemers?

Gemiddeld: 6,0

6,0

Toelichtingen van de ondernemers op de gegeven cijfers:

"De Gemeente is goed bereikbaar en reageert doorgaans vlot op vragen. Door de 'te complexe regelgeving' gaan procedures te langzaam."

"Praat eens met ondernemers, laat u informeren over wat er gaande is in de gemeente. Ook wanneer de deuren van het gemeentehuis gesloten zijn."



Bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening naar ondernemers?  
% (helemaal eens)

Ik word vriendelijk geholpen: **59%**



Ik kan makkelijk contact leggen (de gemeente is goed bereikbaar): **41%**



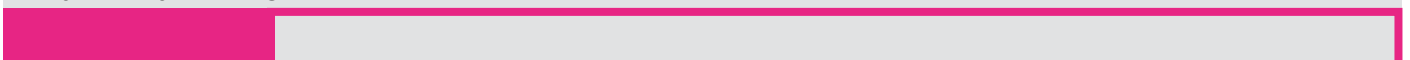
De communicatie is open en transparant: **22%**



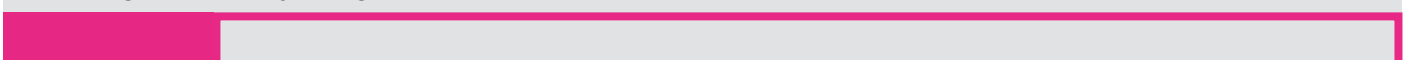
Ik word snel geholpen: **22%**



Ik/mijn bedrijf wordt goed ondersteund: **19%**



Er wordt goed met mij meegedacht: **15%**



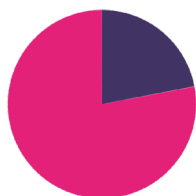
## Accountmanagers

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u de dienstverlening de accountmanagers van de van de gemeente Bronckhorst richting ondernemers?

7,1

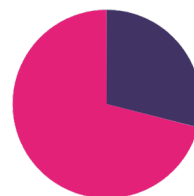
Gemiddeld: 7,1

Heeft u een vast contactpersoon (accountmanager voor ondernemers) bij de gemeente?



Ja: 22% Nee: 78%

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw/een accountmanager van de gemeente?



Ja: 29% Nee: 71%

## Website

Met welke rapportcijfers (tussen 1 en 10) beoordeelt u de onderstaande onderdelen van de website van de gemeente?

6,3

De website in het algemeen krijgt gemiddeld een 6,3

6,1

Gemakkelijk vinden van informatie: 6,1

5,9

Bruikbaarheid van de informatie: 5,9

6,1

Duidelijkheid van de informatie: 6,1

5,4

Gemak aanvragen van een product of dienst: 5,4

## Dienstverlening in de toekomst

Zijn er dingen waar u zich zorgen over maakt voor de toekomst van uw onderneming en waarbij u ondersteuning van de gemeente wenst?

Top 3



Ruimte (voor bv. uitbreiding): 29%

Energietransitie 24%

Hoge energieprijzen: 14%

Heeft u wensen voor een bepaalde hulp of ondersteuning voor uw onderneming die u nu niet krijgt?  
Enkele toelichtingen van ondernemers:

“Meer en beter openstaan voor getoonde initiatieven van lokale ondernemers.”



“Ik zou graag actiever bericht krijgen over ontwikkelingen nieuwe bedrijventerreinen.”

## Wat gebeurt er met de resultaten?

De resultaten van de (digitale) informatievoorziening zijn gedaald ten opzichte van het vorige onderzoek enige jaren geleden. We zijn benieuwd naar de veranderingen die we kunnen doorvoeren om de gebruikservaringen te verbeteren. Daarom willen we met enkele ondernemers die meegedaan hebben aan het onderzoek een zogenaamde customer journey uitvoeren.

Ondernemers die mee willen doen, kunnen zich hiervoor aanmelden bij Gert Jan Mugge, via [g.mugge@bronckhorst.nl](mailto:g.mugge@bronckhorst.nl).