

Boer
vindt
overheid

Student

Student: Leonie Assink
Klas: DHT4VA
Studentnummer: 2407301
School: Saxion Deventer
Academie: Hospitality Business School
Opleiding: Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs
Moduul: Thesis

Inleverdatum: 8 oktober 2010
Plaats uitgave: Hengevelde

Opdrachtgever

Afstudeeropdracht in het kader van project "Charmant Platteland" in opdracht van het Kenniscentrum Business Development

Opdrachtgever Kenniscentrum Business Development:
Opdrachtgever VeKaBo Noord en Oost:
Opdrachtgever Het Tuinpad:

Mevrouw T. Van der Vecht
Dhr. R. Weggemans
Dhr. W. Viskaal

Examinatoren

1e Examinator:
2e Examinator:

Dhr. B. Janssen
Mevrouw I. Gijsbers

Voorwoord

Deze afstudeeropdracht, het onderzoeks- en adviesrapport, is geschreven in het kader van het project Charmant Platteland.

Met veel enthousiasme ben ik begonnen in februari begonnen met deze opdracht, het viel mij echter niet mee. Door mijn enthousiasme wou ik te veel doen in een te korte tijd, gelukkig werd ik er op tijd op gewezen dat een goede afbakening erg belangrijk is en dat je afstudeeropdracht niet zo groot moet zijn dat je er twee jaar mee bezig bent.

Regelmatig zag ik door de bomen het bos niet meer, maar gelukkig kreeg ik veel steun van Bert Janssen en Trea van der Vecht. Zij hebben mij bijgestaan op momenten dat ik het eigenlijk niet meer leuk vond, omdat ik het gewoon niet meer zag zitten.

De “Delen op de deel” bijeenkomsten maakten me elke keer ook weer enthousiast. Praten met de ondernemers heeft er voor gezorgd dat je dichterbij het project komt te staan en je daardoor meer betrokken voelt.

Ik hoop dat ik met dit onderzoeks- en adviesrapport de provincie kan inspireren en zo een bijdrage kan leveren aan het optimaliseren en het professionaliseren van het plattelandstoerisme. Hierbij wil ik een aantal mensen bedanken, die mij hebben geholpen op wat voor manier ook; Bert Janssen, altijd bereid te adviseren, te helpen en te ondersteunen. Zijn deur stond altijd open. Trea van der Vecht, voor haar onvoorwaardelijke vertrouwen in mij. Ook stond ze altijd klaar voor ons studenten.

De voorzitters en de leden van de VeKaBo en het Tuinpad en de heren Holm, Dam en mevrouw Schopman van respectievelijk de gemeente Apeldoorn en Hardenberg die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek. En als laatste, John Pierik van ICS Computer Services, die er voor heeft gezorgd dat, na het kwijt raken van alle bestanden, de belangrijkste bestanden terug werden gevonden waardoor ik niet weer helemaal opnieuw moest beginnen na 20 weken er aan te hebben gewerkt.

Ik wens iedereen die dit onderzoeks- en adviesrapport leest, veel lees plezier!

Zijn er nog vragen naar aanleiding van dit onderzoek.

Dan kunt u mij altijd mailen: leonieassink@hotmail.com

Hengevelde, 8 oktober 2010

Leonie Assink

Samenvatting

Dit onderzoeks- en adviesrapport is geschreven in het kader van het project 'Charmant Platteland'. Charmant Platteland is een samenwerking tussen de VeKaBo, Tuinpad, GOBT en Saxion, met als doel het professionaliseren van het plattelandstoerisme. Plattelandstoerisme omvat alle vormen van marktgerichte recreatie en toerisme, waarbij de beleving van het platteland en zijn identiteit centraal staat, zijnde de landelijke gebieden buiten de steden en de ecologische hoofdstructuur. De plattelandstoeristische ondernemers (leden van de VeKaBo en het Tuinpad) geven aan niet tevreden te zijn. De plattelandstoeristische ondernemers staan centraal in dit onderzoeks- en adviesrapport.

Literatuuronderzoek

Op dit moment doen er zich een aantal ontwikkelingen en trends voor op het gebied, dit zijn internet (intranet), social media en online contact. Uit eerder onderzoek, van Ernst & Young (2009), is gebleken dat ondernemers niet tevreden zijn over de communicatie met de overheid. Zij geven aan de digitale dienstverlening onvoldoende is en dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan de ondernemers. Een afbakening voor het veldonderzoek van het afstudeerproject levert een kwalitatief beter rapport op. Binnen de provincies Gelderland en Overijssel is gekozen voor de meest toeristische regio, vervolgens is er gekozen voor de meest pro-actieve gemeente binnen deze regio. De heer van Oene (provincie Overijssel) en de heer Nijenhuis (provincie Gelderland) zijn benaderd om de meest pro-actieve gemeente aan te geven. Hiervoor is gekozen omdat deze gemeenten het meest open zullen staan voor nieuwe ideeën en suggesties. De gemeente Hardenberg en de gemeente Apeldoorn zijn gekozen als meest pro-actieve gemeente. Zij zullen benaderd en gebruikt worden voor het veldonderzoek.

Veldonderzoek

Bij leden van de VeKaBo en het Tuinpad zijn er digitale enquêtes afgenomen. Met een respons van 26% wordt deze als valide gezien. Opvallend aan de uitkomsten van de enquêtes is dat de gesloten een positief beeld geeft van de communicatie met de overheid. Terwijl er in de open vragen vrijwel alleen negatief wordt gereageerd. In de kruisverbanden worden deze tegenstrijdigheden tegen elkaar weggezet. De knelpunten zijn: slechte bereikbaarheid door het niet aanwezig zijn van de juiste persoon op de juiste tijd, te veel voor één vraag van de één naar de ander worden gestuurd en een slechte reactie vanuit de provincie/gemeente. Men vindt dat de overheid haar dienstverlening uitbreidt via internet. Deels om te communiceren, maar ook als informatiebron en indien van vragen en verzoeken. Opvallend is dat de ondernemers zelf de overheid het liefst informeert per telefoon. Naast wat men wil, is er ook gekeken worden naar de mogelijkheden. De heer Holm (Relatiebeheer en beleid toerisme & recreatie van de gemeente Apeldoorn) en de heer Dam (Teamleider Publieksdienst gemeente Hardenberg). Zij geven aan tot op heden tevreden te zijn over het contact. Een digitaal loket (wat de ondernemers wensen) is mogelijk, maar op gemeentelijk niveau volgens beiden niet mogelijk omdat dit te bewerkelijk is. De relatie tussen ondernemer en overheid is complex omdat men beide in verschillende belangen handelt en weinig rekening houden met elkaar.

Naar aanleiding uitkomsten onderzoek

Naar aanleiding van het veldonderzoek zijn er nog een aantal digitale interviews gehouden met de heer Holm, mevrouw Schopman (Team Toerisme en Recreatie gemeente Hardenberg), de heer Weggemans (voorzitter van de VeKaBo), de heer Viskaal (voorzitter van het Tuinpad) en de heer Guill van der Boom (Partner bij Ernst&Young en contactpersoon van het rapport "Ondernemers gaan voor de eOverheid"). De voor- en nadelen van een digitaal loket zijn volgens Guill van der Boom de efficiency en de kwaliteit van de dienstverlening. Een nadeel is de investering die de gemeente moet doen om een dergelijk loket op te zetten en beschikbaar te stellen. De gemeenten zijn weinig verrast over de uitkomsten van het onderzoek. Zij geven aan dat de ondernemer te laat contact opneemt met de overheid en wanneer zij dat doen niet weten bij wie zij moeten zijn. De vraagstelling is ook niet optimaal. De gemeente Hardenberg en Apeldoorn hebben beide één contactpersoon voor de ondernemers.

Advies

Digitaal loket

Naar aanleiding van het literatuuronderzoek waarin trends en ontwikkelingen zijn weergegeven, en het veldonderzoek waarin de huidige en gewenste situatie wordt beschreven en waarin de mogelijkheden worden weergegeven. Wordt het advies gegeven tot het ontwikkelen van een digitaal loket op provinciaal niveau (vanuit de provincie) speciaal gericht op de plattelandstoeristische ondernemer. In grove lijnen is er onderzocht wat de ondernemer zoekt op een dergelijke site, maar nog niet specifiek. Een opzet van een communicatieplan is gemaakt. Om deze reden wordt aangeraden om een vervolg onderzoek te doen naar de specifieke inhoud en naar de technologische mogelijkheden met betrekking tot een digitaal loket.

Efficiënt communiceren

Hoe kunnen de gemeente en de ondernemers het beste met elkaar communiceren?

De ondernemers moeten op tijd communiceren en zich voor die tijd door internet laten informeren om zo zo snel mogelijk bij de juiste persoon de vraag te kunnen stellen. Tevens moeten zij voordat zij contact opnemen duidelijk hebben wat de vraag is en hoe zij die begrijpelijk stellen.

De gemeente moet zich meer proberen te verplaatsen in de ondernemer en zich transparanter op stellen.

De VeKaBo kan een adviserende rol spelen om te zorgen dat de ondernemer de weg vindt naar de overheid.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Samenvatting.....	2
Inhoudsopgave.....	4
1Inleiding.....	7
2Verklaring der begrippen.....	8
2.1Bereikbaarheid.....	8
2.2Toegankelijkheid.....	8
2.3Aansluiting.....	8
2.4Overheid.....	8
2.5Ondernemers.....	8
2.6Communicatie	8
3Projectverantwoording	10
3.1Aanleiding.....	10
3.2Doelstelling van het afstudeerproject.....	10
3.3Doelstellingen.....	11
3.4Complexiteit.....	11
4Leeswijzer.....	13
5Achtergrondinformatie.....	15
5.1VeKaBo Noord-Oost.....	16
5.2Het Tuinpad.....	17
5.3VeKaBo vs. Het Tuinpad.....	17
6Plattelandstoerisme.....	18
7Communicatie.....	19
7.1Trends en ontwikkelingen op het gebied van communicatie.....	19
8Eerder onderzoek	20
8.1Uitkomsten onderzoek Ernst & Young.....	20
8.2Conclusie onderzoek Ernst & Young.....	20
9Afbakening.....	22
9.1Overijssel.....	22
9.2Gelderland.....	24
10Inleiding onderzoek	27
11Onderzoeksvraag en deelvragen.....	28
11.1Onderzoeksvraag.....	28
11.2Deelvragen.....	28
12Onderzoeksopzet enquête.....	29
12.1Methode.....	29
12.2Aanpak.....	29
12.3Populatie enquête.....	30
12.4Respons.....	30
12.5Verwerking	30
12.6Knelpunten.....	30
12.7Opzet.....	30
13Verantwoording onderzoek.....	31
13.1Respondenten.....	31
14Huidige situatie	32
14.1Analyse gesloten vragen.....	32
14.2Analyse open vraag.....	33
15Conclusie huidige situatie.....	34
15.1Conclusie gesloten vragen.....	34

15.2	Conclusie open vraag.....	34
15.3	Conclusie huidige situatie.....	34
16	Gewenste situatie.....	35
16.1	Analyse gesloten vragen	35
16.2	Open vragen.....	36
17	Conclusie gewenste situatie.....	37
17.1	Conclusie gesloten vragen.....	37
17.2	Conclusie open vraag.....	37
17.3	Conclusie gewenste situatie.....	37
18	Kruisverbanden.....	38
19	Onderzoeksopzet interview.....	41
19.1	Methode	41
19.2	Aanpak.....	41
19.3	Populatie telefonisch interview.....	41
19.4	Respons.....	41
19.5	Verwerking	41
19.6	Knelpunten.....	41
20	Telefonisch interview.....	43
20.1	Introductie.....	43
20.2	Topiclijst.....	43
21	Mogelijkheden.....	44
21.1	Telefonisch interview	44
21.2	Digitaal interview 2-7 Jaap Dam.....	44
21.3	Conclusie mogelijkheden.....	44
22	Algehele conclusie.....	45
23	Vergelijking Ernst & Young “Ondernemers gaan voor de eOverheid”.....	46
24	Vervolg onderzoek	48
24.1	Gemeente	48
24.2	Vekabo en Tuinpad.....	49
25	Structuur gemeenten.....	50
25.1	Gemeente Hardenberg.....	50
25.2	Gemeente Apeldoorn.....	50
26	Vervolg onderzoek “Ondernemers gaan voor de eOverheid”.....	51
27	Inleiding advies.....	53
28	Het digitale loket.....	54
28.1	Literatuuronderzoek versus uitkomsten enquête.....	54
29	Opzet communicatieplan.....	56
29.1	Doelgroep.....	57
29.2	Doel.....	57
29.3	Doelstellingen.....	57
29.4	Analyse.....	57
29.5	Knelpunten.....	58
29.6	Strategie knelpunten.....	59
29.7	Boodschap.....	59
29.8	Planning.....	61
29.9	Monitoring.....	61
29.10	Evaluatie.....	61
30	Efficiënt communiceren.....	62
30.1	Wanneer te communiceren.....	62
30.2	Hoe te communiceren.....	62
31	Literatuur	65



1 Inleiding

Dit onderzoeks- en adviesrapport is geschreven in opdracht van Charmant Platteland, een samenwerking tussen de VeKaBo, het Tuinpad, de GOBT en het Saxion. Dit project heeft als doel het optimaliseren en professionaliseren van het plattelandstoerisme, waarbij synergie centraal staat.

In het project Charmant Platteland worden studenten gevraagd een probleem te onderzoeken en hier een advies over te geven. Leden van het Tuinpad en de VeKaBo, plattelandstoeristische ondernemers, hebben aangegeven dat zij de gemeenten en provincies slecht bereikbaar en toegankelijk (communicatief gezien) vinden. Dit probleem is aanleiding geweest voor dit onderzoeks- en adviesrapport.

Voorafgaande aan het daadwerkelijke onderzoek, zijn er verschillende doelstellingen geschreven en een hoofd- en deelvragen geformuleerd. Vervolgens is er literatuuronderzoek nodig op het gebied van communicatie en de juiste afbakening.

Met deze kennis is er begonnen aan het veldonderzoek. Er is een enquête opgesteld die naar de leden van de VeKaBo en het Tuinpad is gestuurd om zo de huidige en gewenste situatie in kaart te brengen. Naar aanleiding van deze enquête zijn er van de gemeente Apeldoorn en de gemeente Hardenberg twee ambtenaren benaderd die over de communicatie gaan met de plattelandstoeristische ondernemers. Bij hen is er een interview afgenomen om hun ideeën en mogelijkheden te weten te komen.

Naar aanleiding van de uitkomsten van het veldonderzoek, zijn er vragen gesteld die zorgen voor verdieping, in een digitaal interview aan de voorzitters van de VeKaBo en het Tuinpad en aan de gemeenten.

Het literatuuronderzoek, het veldonderzoek en de uitkomsten naar aanleiding van de uitkomsten van het veldonderzoek, vormen samen het advies. Naar aanleiding van het advies is er een communicatieplan geschreven om zo het advies te kunnen implementeren.

2 Verklaring der begrippen

In dit onderzoek worden een aantal kernbegrippen gebruikt. Deze begrippen kunnen op verschillende manieren worden geïnterpreteerd.

Om dit onderzoek zo helder mogelijk te maken is er voor gekozen om de begrippen te verklaren. De begrippen, doelend op het communicatieve aspect, zijn in overleg met mevrouw Bosshardt (2010) tot stand gekomen.

2.1 Bereikbaarheid

Bereikbaar zijn in de zin van communicatie. In verbinding komen met. (*Wolters, 1992*)

Mate waarin organisaties bereikbaar zijn. (*Encyclo, 2010*) Mate waarmee je contact kunt maken. (*The Free Dictionary, 2010*)

2.2 Toegankelijkheid

Open staan voor. In welke mate is iets toegankelijk (in dit geval de provincies en gemeenten). Toegankelijk: bereid toegang te geven: ~ voor nieuwe ideeën bereid ze te horen en over te nemen. (*Van Dale, 2010*) Hierbij doelend op het communicatieve aspect.

2.3 Aansluiting

Verbinden, in contact trachten te komen met; op elkaar aansluitende verbinding van.

(*Woorden-boek.nl, 2010*) Aan iets anders passen zonder gaping. (*Wolters, 1992*) Samenwerking creëren, op één lijn zitten.

2.4 Overheid

Het geheel van het Rijk, de provincies, de gemeenten, de samenwerkingsverbanden op grond van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen, de waterschappen en de publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties. (*Encyclo, 2010*) Personen, lichamen aan wie het gezag is toevertrouwd. (*Wolters, 1992*)

Voor deze opdracht worden met dit begrip uitsluitend de provincies Gelderland en Overijssel en de geselecteerde gemeenten bedoeld.

2.5 Ondernemers

Hiermee wordt de plattelandstoeristische ondernemer mee bedoeld. Dit is een ondernemer die kleine en extensieve vormen van recreatie en toerisme aanbied en hierbij gebruik maakt van typische kwaliteiten van landelijke gebieden zoals rust, ruimte en kleinschaligheid. (*van der Laan, 2010*)

In dit onderzoeks- en adviesrapport worden hier uitsluitend de leden (plattelandstoeristische ondernemers) van de VeKaBo en het Tuinpad mee bedoeld.

2.6 Communicatie

Communicatie is iemand die aan iemand anders iets laat weten. De een noemen we de “zender” en de ander noemen we de “ontvanger”. Communicatie gebeurt altijd met bepaalde doelen: de zender wil er iets mee bereiken. En ook de ontvanger heeft bepaalde doelen, anders zou hij geen aandacht aan de uiting besteden. De inhoud en de vorm van een uiting hangen af van de doelen van de zender, maar die zal ook rekening houden met de doelen van de ontvanger. (*Steehouder, Jansen, Maat, Van der Staak, De Vet, Witteveen en Woudstra, 2006*) (*i.o.m. Mevrouw Bosshardt*)

2.6.1 *Formeel*

Gestructureerde communicatie. (Reinders, 2006)

2.6.2 *Informeel*

Ongestructureerde communicatie. (Reinders, 2006)

2.6.3 *Verbaal*

Als de zender taal gebruikt om informatie over te dragen, spreken we van verbale communicatie. Daaronder vallen ook verschijnselen als intonatie en spreekvolume. (Steehouder et al., 2006)

2.6.4 *Non-verbaal*

Wanneer men andere middelen gebruikt dan taal om informatie over te brengen (zoals houding, gebaren, tekens, afbeeldingen), dan spreken we van non-verbale communicatie. De meeste vormen van communicatie bevatten zowel verbale als non-verbale elementen. (Steehouder et al., 2006)

3 Projectverantwoording

Een afstudeerproject heeft een aanleiding, een bepaalde complexiteit en naar aanleiding hiervan verschillende doelstellingen. Deze worden hieronder uitgebreid beschreven.

3.1 Aanleiding

In het project Charmant Platteland worden verschillende knelpunten aangegeven die ondernemers ondervinden tijdens hun dagelijkse ondernemen, om zo hun ondernemingen te optimaliseren en te professionaliseren. Eén van deze knelpunten is aangegeven bij het project Charmant Platteland. Ondernemers hebben meerdere malen aangegeven het moeilijk te vinden contact te leggen met de overheid (in dit geval de provincie en gemeenten). De overheidsinstellingen zijn moeilijk te bereiken en slecht toegankelijk. (*T. Van der Vecht, 2010*)

Ondernemers vormen de spil van de economie en zijn in sterke mate bepalend voor het welvaartsniveau in de maatschappij. Van belang is dan ook dat ondernemers zich zoveel mogelijk richten op hun core-business, administratieve lasten moeten waar mogelijk tot een minimum worden teruggedrongen. Vergunningen, aanvragen en informatie inwinnen bij de overheidsinstanties neemt te veel tijd in beslag en is te belastend voor de ondernemers.

Ondernemers en burgers vormen de basis voor de dienstverlening door de overheid. De overheid richt zich echter met name op burgers en in mindere mate op het bedrijfsleven. De ondernemer is echter een belangrijke klant die substantieel vaker gebruikt maakt van overheidsdiensten dan de burger. (*Ernst & Young, 2009*)

Uit bovenstaande blijkt dat beide partijen, zowel de overheid als de ondernemers, elkaar nodig hebben. Wanneer de ondernemers optimaal functioneren komt dit ten goede van het plattelandstoerisme en ten goede van de regionale economie. Het project Charmant Platteland streeft naar: het optimaliseren en professionaliseren van het plattelandstoerisme, dit door samen te werken en elkaar te ondersteunen bij problemen tijdens het ondernemen. Samen bezit je meer kennis.

3.2 Doelstelling van het afstudeerproject

Het doel van dit project, het onderzoeks- en adviesrapport, is een advies (met onderbouwing) uitbrengen naar de VeKaBo en Het Tuinpad, met als onderwerp het verbeteren van de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de overheid voor de plattelandstoeristische ondernemers.

Het indirecte doel is het verbeteren van de samenwerking tussen de overheid en de plattelandstoeristische ondernemers door middel van het optimaliseren van de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de overheid voor de plattelandsondernemers.

Bij het project Charmant Platteland zijn plattelandsondernemers (VeKaBo leden bieden uitsluitend verblijfsrecreatie als; mini-campings, bed & breakfast en dergelijke en Tuinpad leden bieden allerlei vormen van plattelandstoerisme aan) aangesloten die hun product willen optimaliseren en professionaliseren. De ondernemers hebben de toeristische onderneming als nevendienst, hierdoor bezitten zij niet de benodigde kennis. Dit roept vragen op en zij weten niet wat zij hier mee moeten doen. In het project Charmant Platteland worden deze vragen/problemen met elkaar gedeeld, zo ook de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de overheid. Samen wordt er gekeken hoe hiervoor een oplossing kan worden bedacht. Dit kan zowel door de onderzoeks- en advies rapporten van studenten die worden geleverd, maar ook door kennis van experts en kennis onderling met elkaar te delen. (*Saxion Business Development, 2010*)

Dit onderzoek komt voort uit één van de problemen die zich voordoen bij de plattelandstoeristische

ondernemers: de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de overheid voor de plattelandstoeristische ondernemers. Enerzijds zijn de overheidsinstanties moeilijk bereikbaar, anderzijds is de overheid niet toegankelijk genoeg. De aansluiting tussen beide partijen is onvoldoende. Hierdoor zijn de plattelandsondernemers onvoldoende op de hoogte van subsidies, regelingen en dergelijke. Dit zorgt ervoor dat zij niet optimaal kunnen ondernemen. (Trea van der Vecht, 2010)

3.2.1 De beleidsvraag

De beleidsvraag moet als resultaat het adviesrapport opleveren. Deze vraag is opgesteld voor de gehele afstudeeropdracht. De beleidsvraag luidt als volgt:

“Hoe kan er tussen de overheid (provinciaal en gemeentelijk) en de plattelandstoeristische ondernemers een optimale aansluiting worden gecreëerd op het gebied van de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de overheid richting de plattelandsondernemers?”

3.3 Doelstellingen

De doelstelling is een onderzoeks- en adviesrapport waarmee de communicatie tussen de plattelandsondernemers en de overheid verbeterd kan worden.

3.3.1 Doelstelling in het onderzoek

De doelstelling in het onderzoek beschrijft hetgeen het onderzoek moet opleveren, het tastbare product. Het onderzoek moet opleveren: *“Inzicht in de huidige mate van bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid voor de plattelandstoeristische ondernemers en de gewenste mate van bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid gezien vanuit de plattelandstoeristische ondernemers”.*

3.3.2 Doelstelling van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is een doelstelling dat aangeeft wat er met de resultaten van het onderzoek gedaan kan worden gedaan.

De resultaten moeten opleveren: *“De resultaten van het onderzoek moeten leiden tot een advies voor de overheid met betrekking tot de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de overheid voor de plattelandstoeristische ondernemers”.*

3.3.3 Doelstelling in het adviesrapport

De doelstelling in het adviesrapport beschrijft het product dat het adviesrapport oplevert.

Het adviesrapport moet opleveren: *“In het adviesrapport wordt er een advies geschreven voor de overheid ondernemers met betrekking tot de aansluiting tussen de plattelandstoeristische ondernemers en de overheid”.*

3.3.4 Doelstelling van het adviesrapport

De doelstelling van het adviesrapport is hetgeen zij met het advies zouden kunnen doen.

Het adviesrapport moet opleveren: *“Het adviesrapport moet een advies op leveren ten behoeve van de verbetering van de communicatie tussen de overheid en de plattelandstoeristische ondernemers”.*

3.4 Complexiteit

De complexiteit van dit onderzoek is onder andere gebaseerd op het feit dat de overheidsinstanties en de ondernemers verschillende kenmerken bezitten en beiden eigen belangen behartigen. Tevens is het zo dat de overheid en de ondernemers vaak niet op één lijn liggen wat betreft de verwoording van de communicatie.

Communiceren is een moeilijk aspect, vooral wanneer een instelling (zoals de overheid) de taken zo heeft verdeeld dat één persoon niet alle vragen kan beantwoorden maar moet verwijzen naar collegae op andere afdelingen. Dit creëert het “van-het-kastje-naar-de-muur-gestuurd-worden” gevoel. Uit onderzoek van Ernst&Young (2009) is gebleken dat ondernemers het als storend ervaren wanneer zij niet door één en

dezelfde persoon kunnen worden geholpen.

De overheid is een logge organisatie waar de manier van werken is vastgesteld in een beleid. De overheid is een instelling waar veel vastgelegd is, dit zal dit project bemoeilijken.

4 Leeswijzer

Dit onderzoeks- en adviesrapport bestaat uit een viertal delen. Algemeen, literatuuronderzoek, veldonderzoek en het advies.

Hoofdstuk 1 tot en met 4 vormen het algemene deel van het onderzoeks- en adviesrapport. Hierin wordt; een inleiding voor het gehele rapport gegeven; een verklaring van de begrippen die gebruikt worden voor dit onderzoeks- en adviesrapport; de projectverantwoording waarin de aanleiding, de beleidsvraag, de doelstellingen en de complexiteit van het onderzoek wordt gegeven; en de leeswijzer waarin de opzet van het rapport wordt uitgelegd.

Hoofdstuk 5 tot en met 9 vormen het literatuuronderzoek. Hierin wordt; achtergrondinformatie gegeven; het begrip plattelandstoerisme verklaard; trends en ontwikkelingen op het gebied van communicatie worden weergegeven; eerder onderzoek weergegeven; en als laatste wordt het gebied afgebakend.

Hoofdstuk 10 tot en met 23 vormen het veldonderzoek. Hierin wordt weergegeven; een inleiding van het veldonderzoek; de onderzoeksvraag en deelvragen; de onderzoeksoptzet van de enquête; de verantwoording van het onderzoek; de huidige situatie; de conclusies van de huidige situatie; de gewenste situatie; de conclusie van de gewenste situatie; kruisverbanden tussen de vragen van de enquête; de onderzoeksoptzet van het interview; het telefonische interview; de mogelijkheden; algehele conclusie; vergelijking van eerder onderzoek dit onderzoek.

Hoofdstuk 24 , 25 en 26 vormen samen het vervolg op de uitkomsten van het veldonderzoek. Hierin worden vragen gesteld aan de gemeenten, de VeKaBo en het Tuinpad naar aanleiding van de uitkomsten van het veldonderzoek.

Hoofdstuk 27 tot en met 30 vormen samen het advies. Hierin wordt weergegeven; inleiding van het advies; het advies; opzet voor communicatieplan en efficiënt communiceren.

Hoofdstuk 31 is de literatuurlijst, dit zijn de bronnen die gebruikt zijn voor dit onderzoeks- en adviesrapport.

In de bijlagen zijn de enquête; de verantwoording van de enquête, grafieken en tabellen en de antwoorden op de open vragen met betrekking tot de huidige en gewenste situatie; het email contact met Ernst & Young; mail contact met de gemeente; mail contact met de VeKaBo en het Tuinpad en het plan van de vrije competenties te vinden.



5 Achtergrondinformatie

Dit afstudeeronderzoek vindt plaats in het kader van het project Charmant Platteland. Het project Charmant Platteland is een samenwerking tussen verschillende organisaties met als doel het optimaliseren en professionaliseren van het plattelandstoerisme, waarbij synergie centraal staat.

Charmant Platteland is een project, waarin een aantal organisaties samenwerken. Deze organisaties zijn:

- Saxion Hogescholen
- de VeKaBo Noord-Oost (paragraaf 5.1.)
- Het Tuinpad (paragraaf 5.2.)
- het GOBT (Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme)

Dit project is opgericht om te komen tot versterking van de plattelandsondernemers.

De resultaten die het project voor ogen heeft, uitsluitend gericht op deze afstudeeropdracht:

- Een plattelands toeristisch innovatieve werkplaats bij Saxion, welke algemene “hospitality” trends signaleert en vertaalt naar kansen voor ondernemers op het platteland.
- Nieuwe samenwerkingsverbanden tussen regionale ondernemers onderling en met lokale overheidsinstellingen en Saxion. Dit ter verbetering en ter versterking van de organisatorische activiteiten van diens onderneming.
- Twee dynamische verenigingen Tuinpad en VeKaBo Noord-Oost Nederland die een grotere inhoudelijke kennis meerwaarde kunnen bieden voor hun leden. Het advies wat naar aanleiding van dit rapport wordt geschreven, zal tevens gericht zijn aan het Tuinpad en de VeKaBo. Dit om zo de kennis te verbreden betreffende de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheidsinstanties. *(Kenniscentrum Business Development, 2010)*

Door middel van het inzetten van studenten tijdens het verloop van Charmant Platteland worden verschillende knelpunten, waar de ondernemers tijdens hun dagelijkse, organisatorische werkzaamheden tegen aan lopen, aangekaart en onderzocht. Deze problemen kunnen op deze verschillende aspecten van toepassing zijn:

- Marketing
- Strategie en IT
- Ondernemerschap
- Productinnovatie en -ontwikkeling
- Toerismeorganisatie en -beleid
- Bedrijfseconomische aspecten

Naar aanleiding van het onderzoek dat studenten doen wordt er een advies uitgebracht naar de organisaties en de ondernemers.

Op deze manier kunnen de verenigingen, de VeKaBo en Het Tuinpad, en de plattelandsondernemers hun problemen te lijf gaan en zich optimaliseren.

Het project Charmant Platteland loopt tot 31 december 2010.
(Kenniscentrum Business Development, 2010)

5.1 VeKaBo Noord-Oost

De VeKaBo oftewel Vereniging Kampeerboeren Nederland, is een belangen- en marketingorganisatie voor accommodatieverschaffers op het platteland.

Bij deze vereniging zijn ondernemers aangesloten die allerlei soorten van verblijfsrecreatie aanbieden. Deze vereniging maakt zich sterk om zo het plattelandstoerisme te promoten en hierdoor meer toeristen te genereren naar het platteland.

Charmant Platteland werkt uitsluitend samen met Vekabo Noord-Oost.

De taken van de VeKaBo zijn het verzorgen van promotionele activiteiten voor de leden.

Dit door middel van:

- Het uitgeven van accommodatiegidsen
- Deelname aan vakantiebeurzen
- Het verspreiden van adressen van leden onder andere toeristische organisaties t.b.v. samenwerking
- Het verzorgen van de gezamenlijke P.R.
- Het verstrekken van informatie en advies aan ondernemers die een recreatieve neventak willen beginnen of aan ondernemers die al een tijdje bezig zijn
- bemiddelen tussen ondernemer en het lokale, provinciale en landelijk beleid op het gebied van de openluchtrecreatie (vergunningen e.d.)
- Het opstarten van samenwerkingsverbanden met verschillende organisaties, waaronder de overheid (gemeente, provincie en landelijk) ten behoeve van de doelstellingen van VeKaBo

Bekende accommodatie gidsen (waardoor de VeKaBo een sterke groei mee maakt) zijn; 'Logeren op het platteland' en 'Kamperen op het platteland'. Deze worden voornamelijk verstrekt via de VVV. (VeKaBo, 2010)

5.1.1 *Missie*

Vekabo staat voor kwaliteitsgarantie, terwijl de prijs alleszins redelijk te noemen is. (Minicamping Weideblik, 2010)

5.1.2 *Visie*

De VeKaBo gaat voor het verhogen van de kwaliteit van plattelandstoerisme en -recreatie en het vergroten van de bekendheid van plattelandstoerisme en -recreatie, waardoor meer toeristen naar het platteland te trekken. (VeKaBo, 2010)

5.1.3 *Doel*

De globale doelstellingen van VeKaBo Nederland zijn belangenbehartiging, dienstverlening en promotie ten behoeve van de leden. (VeKaBo, 2010)

5.2 Het Tuinpad

Vereniging Het Tuinpad, is een vereniging die zich sterk maakt voor de promotie van het plattelandstoerisme. Ondernemers die aangesloten zijn bij Het Tuinpad, zijn zowel toeristische als recreatieve ondernemers. Het Tuinpad staat garant voor de kwaliteit van de producten die zij aanbieden.

5.2.1 *Doel*

Onder de naam Het Tuinpad heeft een tachtigtal ondernemers zich verenigd met als doel het platteland in de Kop van Overijssel, Salland, het Overijssels Vechtdal en Twente een herkenbaar gezicht te geven. *(Tuinpad, 2010)*

5.2.2 *Missie*

Het Tuinpad staat garant voor de kwaliteit van de producten die zij aanbieden. *(Tuinpad, 2010)*

5.2.3 *Visie*

Het Tuinpad gaat voor het vergroten van de bekendheid van het plattelandstoerisme. *(Tuinpad, 2010)*

5.3 VeKaBo vs. Het Tuinpad

Zoals in paragraaf 5.1. en paragraaf 5.2. te lezen is, houdt Het Tuinpad zich uitsluitend bezig met het promoten van het plattelandstoerisme in de provincie Overijssel. Daarentegen houdt de VeKaBo zich bezig met onderlinge samenwerking van ondernemers en het professionaliseren van hun ondernemingen door hen te ondersteunen bij hun onderneming. Het Tuinpad zal hierom niet leidend zijn in deze opdracht. In het advies zal er gekeken worden naar de doelen en de visie en missie die het VeKaBo en hoe deze aansluiten bij dit onderzoek en advies.

6 Plattelandstoerisme

De definitie van plattelandstoerisme is het volgende:

Plattelandstoerisme omvat alle vormen van marktgerichte recreatie en toerisme, waarbij de beleving van het platteland en zijn identiteit centraal staat, zijnde de landelijke gebieden buiten de steden en de ecologische hoofdstructuur. (GOBT, 2010)

Het belangrijkste van de definitie is dat plattelandsbeleving centraal staat, het gaat hierbij om termen als authenticiteit, oorspronkelijkheid, streekeigenheid en agrarische sfeerbeelden, zoals: puur natuur, boerderijdieren, gezonde producten en landbewerking.

In de praktijk betreft het veelal bedrijven met een geringere omvang. Plattelandstoerisme is dus meer omvattend dan alleen toeristisch aanbod op agrarische bedrijven.

Er zijn drie groepen plattelandstoeristische ondernemers te onderscheiden:

1. Toeristische ondernemers die het platteland centraal stellen in hun bedrijfsvoering;
2. Agrarische ondernemers met toerisme niet als hoofdactiviteit;
3. Overigen met een toeristische nevenactiviteit.

Omdat alle leden van de VeKaBo en het Tuinpad betrokken worden bij dit onderzoek zal het in dit onderzoeks- en adviesrapport uitsluitend over de plattelandstoeristische ondernemer gaan.

7 Communicatie

Communicatie is constant in beweging. Voor een volledige ondersteuning van het onderzoek moeten de laatste trends en ontwikkelingen bekend zijn.

7.1 Trends en ontwikkelingen op het gebied van communicatie

Communicatie is essentieel in elke organisatie. Communicatie binnen organisaties gaat er vooral om zo efficiënt mogelijk de boodschap over te brengen. Dit betekent dat de boodschap helder, duidelijk en snel naar de ontvanger moet worden verzonden. (*Communicatieonline, 2010*)

7.1.1 *Intranet*

Het internet wordt steeds belangrijker in de samenleving. Over de hele wereld wordt dit medium gebruikt om te communiceren.

Het jaar 2010 wordt het jaar waarin online communicatie de pioniersfase ontstijgt. Dat geldt extern, maar ook intern (intranet). (*Communicatieonline.nl, 2010*)

7.1.2 *Social media*

Social media is een breed begrip en omdat het begrip nog niet zo lang bestaat is het moeilijk te definiëren. Volgens het Kennisplatform voor social media marketing (2010) omvat het begrip social media het volgende: *“Social media is een verzamelnaam voor alle internet-toepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke en vaak leuke wijze. Het betreft niet alleen informatie in de vorm van tekst (nieuws, artikelen). Ook geluid (podcasts, muziek) en beeld (fotografie, video) worden gedeeld via social media websites. Met andere woorden, social media staat voor 'Media die je laten socialiseren met de omgeving waarin je je bevindt'.”*

7.1.3 *Online contact*

Een andere ontwikkeling in de communicatie met de overheid is het chatten met de overheid om zo antwoord te kunnen krijgen van de overheid.

Ondernemers kunnen tijdens kantooruren een chat-gesprek starten via de website www.bedrijvenloket.nl. Chatten is volgens de initiatiefnemers laagdrempeliger dan telefoneren. Daarnaast worden de ondernemers via een chat sneller geholpen dan via e-mail. De voorlichter kan bijvoorbeeld direct om een toelichting vragen als de vraag niet helder is en de ondernemers krijgen meteen antwoord. Ook kan de voorlichter van het Bedrijvenloket vragen gemakkelijk doorschakelen naar collega's of andere overheidsorganisaties. Rijksoverheid, provincies, gemeenten, Kamer van Koophandel en andere relevante partijen zijn aangesloten bij het Bedrijvenloket. (*Communicatieonline.nl, 2010*)

8 Eerder onderzoek

In 2009 is er een onderzoek gedaan door Ernst & Young. Dit onderzoek is een vergelijkend onderzoek met dit afstudeerproject. Zij hebben onderzoek gedaan naar de verwachtingen van de ondernemer van de dienstverlening door de overheid. De titel van dit onderzoek heeft de naam: "Ondernemers gaan voor de eOverheid". Dit rapport is in samenwerking met VNO-NCW, MKB Nederland, Koninklijke Horeca Nederland en de Beurs Overheid & ICT. Aan dit onderzoek hebben 601 ondernemers, uit verschillende branches, meegewerkt. (zie bijlage 2)

8.1 Uitkomsten onderzoek Ernst & Young

Ondernemers blijken ontevreden over de dienstverlening van de overheid. De algehele dienstverlening scoort een onvoldoende (score: 5,3). Ondernemers zijn beduidend negatiever over de dienstverlening van de overheid dan burgers¹. Ook de digitale dienstverlening scoort matig (score: 5,8). Ondernemers zijn van mening dat de overheid met name aandacht besteedt aan het digitaliseren van de dienstverlening gericht op de burger en niet op de ondernemer.

De meningen van ondernemers ten aanzien van de knelpunten zijn divers. Het belangrijkste knelpunt is volgens de ondernemers het veelvuldig moeten communiceren van dezelfde gegevens naar verschillende overheidsinstanties. Hieraan moet prioriteit worden gegeven, aldus de ondervraagde ondernemers.

8.2 Conclusie onderzoek Ernst & Young

Van belang is dan ook dat ondernemers zich zoveel mogelijk kunnen richten op hun core-business. Administratieve lasten moeten waar mogelijk tot een minimum worden teruggedrongen. De technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om de voor ondernemers noodzakelijke activiteiten verder te vereenvoudigen.

Ondernemers blijken tot dusver echter weinig tevreden over de dienstverlening door de overheid. De digitale dienstverlening door de overheid blijft achter bij de door het bedrijfsleven geboden dienstverlening. Ondernemers zijn van mening dat het bedrijfsleven voorloopt op de overheid als het gaat om digitale dienstverlening. Ook de eigen onderneming heeft de digitale dienstverlening beter op orde dan de overheid. Wil de overheid de opgelopen achterstand inhalen en wil ze kunnen voldoen aan de behoeften van de ondernemer, dan is actie noodzakelijk. Ondernemers en burgers vormen immers de basis voor de dienstverlening door de overheid. Tot dusver richt de overheid zich echter met name op burgers en in mindere mate op het bedrijfsleven. De ondernemer is echter een belangrijke klant die substantieel vaker gebruik maakt van overheidsdiensten dan de burger.

Ernst & Young constateert een aantal aandachtspunten om de dienstverlening daadwerkelijk op het beoogde niveau te brengen:

- Het verder centraliseren en inrichten van uniforme ICT-voorzieningen voor overheidsinstanties kan de digitale dienstverlening effectiever en efficiënter maken. Tot dusver worden ICT-projecten veelal decentraal uitgevoerd door afzonderlijke overheidsinstanties. Centrale, gezamenlijke ICT-oplossingen voor meerdere instanties vormen nog de uitzondering. In verdere centralisatie zou de rijksoverheid verder de regie moeten nemen. Het denken vanuit de separate overheidsinstanties genereert diverse ICT-oplossingen die niet altijd klantgericht zijn. De centrale regie moet gericht zijn op de burger en de ondernemer. Versnel verder de realisatie van digitale basisvoorzieningen (DigiD voor bedrijven, het basisbedrijvenregister en het e-dossier).

- Ondernemers wensen informatie op maat te ontvangen van de overheid. Zij moeten de mogelijkheid krijgen aan te geven welke informatie zij van de overheid willen ontvangen. Hierbij moeten zij kunnen aangeven via welk kanaal (bijvoorbeeld mail/ post/ sms) zij geïnformeerd willen worden. Het meest effectief lijkt het hanteren van een centraal overheidsbreed portaal, voor ondernemers gehanteerd. Dit kanaal kan dan ontsloten worden via een centrale webpagina en tevens beschikbaar worden gesteld via de webpagina's van de verschillende overheidsinstanties en andere belanghebbenden (het betreft een basisportaal waar andere portalen naar linken)
- Het aanleveren van informatie aan de overheid moet worden vereenvoudigd door een slimme inzet van ICT. Hiervoor zou hetzelfde centrale overheidsportaal gehanteerd kunnen worden. Essentieel is de beveiliging van dit portaal.
- Houd bij het stellen van prioriteiten voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening rekening met de behoefte van ondernemers en verricht periodiek een onderzoek hiernaar. Begin daarbij met de reeds beschikbare gegevens, informatie en kanalen binnen ondernemersland.
- Besteed meer aandacht aan de bekendheid van 'Antwoord voor bedrijven'.

9 Afbakening

Voor dit onderzoek moet er een gebied afgebakend worden om zo de kwaliteit van dit onderzoek te waarborgen. De provincies Gelderland en Overijssel zijn de provincies waar onderzoek wordt gedaan, dit is bepaald door mevrouw Van der Vecht (2010).

De provincies Overijssel en Gelderland worden gefilterd door middel van verschillende criteria.

De regio wordt gekozen, naar aanleiding van het hoogst aantal binnenlandse vakanties op jaarbasis. Dit criterium is gekozen om zo de grootste groep toeristen in Overijssel te bereiken.

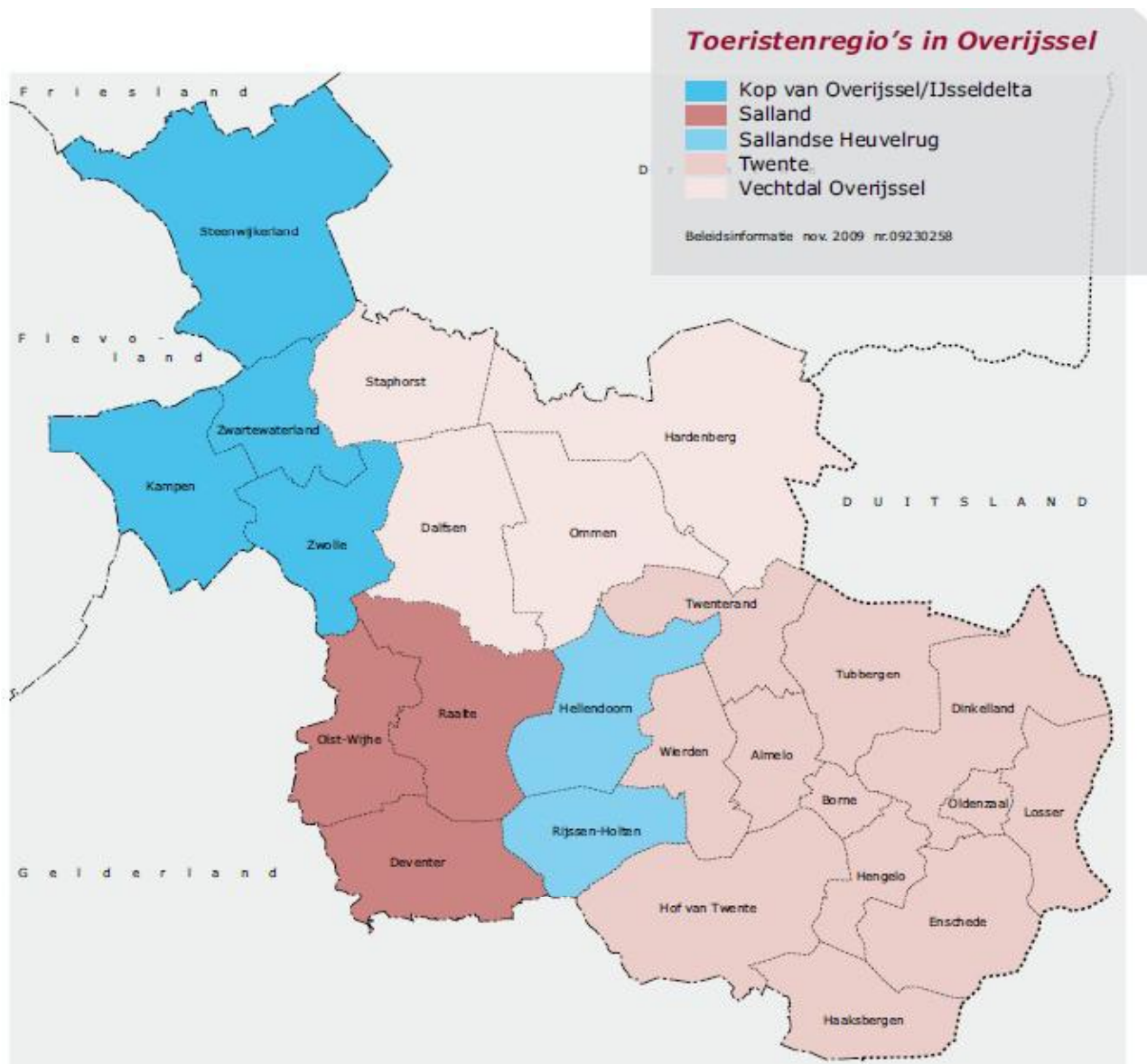
Vervolgens wordt er per regio een gemeente geselecteerd. Er is gekozen om binnen de gekozen regio de meest actieve gemeente te gebruiken voor dit onderzoek. Het criterium is gekozen om zo het effect van dit onderzoek te vergroten. Dit onderzoek zal o.a. worden aangeboden aan de betreffende gemeente. De gemeente die het meest pro-actief is zal eerder openstaan voor het advies en zal er eerder het nut van in zien.

9.1 Overijssel

Overijssel is een provincie gelegen in het oosten van het land. In 2008 zijn er in Overijssel ruim 1,2 miljoen toeristische vakanties doorgebracht, dit is 9% van het totale aantal binnenlandse toeristische vakanties van Nederlanders. Bijna 5% van de binnenlandse zakenreizen en 2,4% van de verblijfsbezoeken van buitenlanders in Nederland vindt plaats in Overijssel. In 2006 ondernamen Nederlanders 263 miljoen vrijetijdsactiviteiten in Overijssel, dit is 6,9% van alle vrijetijdsactiviteiten in Nederland. (Feiten en cijfers vrijetijdssector Overijssel, 2009)

9.1.1 Regio's

De provincie Overijssel bestaat uit een aantal toeristen regio's; Vechtdal, Salland en Sallandse Heuvelrug, Twente en Kop van Overijssel en IJsseldelta. Deze regio's worden in figuur 1 weergegeven.



Figuur 1: Toeristen regio's Overijssel, bron: Feiten en cijfers Vrijetijdssector Overijssel 2009

In 2006 vonden er 490.000 binnenlandse vakanties plaats in de regio het Vechtdal. (*Tendrapport Vechtdal, 2008*) De regio Twente volgt daarop met zo'n 485.000 binnenlandse vakanties. (*Tendrapport Twente, 2008*) 265.000 binnenlandse vakanties vonden plaats in de regio Salland/Sallandse Heuvelrug. (*Tendrapport Salland, 2007*) En de Kop van Overijssel trekt de minste binnenlandse vakanties met 144.000 vakanties in 2006. (*Tendrapport Kop van Overijssel, 2007*)

Regio Vechtdal is de regio met het hoogst aantal binnenlandse vakanties en is daarom gekozen als de regio van deze provincie. Voor dit criterium is gekozen om zo de grootste groep toeristen, het aantal toeristen in Nederland bestaat vooral uit Nederlanders, te bereiken. (*GOBT, 2010*)

9.1.2 Gemeenten

Overijssel telt 25 gemeenten, van deze gemeenten liggen er vier in de regio Vechtdal. (*Gemeente Overijssel, 2010*)

De gemeenten die onder de regio Vechtdal vallen, zijn:

- Staphorst
- Dalfsen
- Ommen
- Hardenberg

Dit kunt u terug vinden in figuur 1.

Van deze gemeenten is Hardenberg het meest actief op het gebied van toerisme. Jan van Oene, adviseur vrijetijdseconomie bij de provincie Overijssel heeft dit aangegeven. (2010)

Het criterium is gekozen om zo het effect van dit onderzoek te vergroten. Het uiteindelijke verslag zal o.a. worden uitgebracht richting de gekozen gemeente. De gemeente die het meest pro-actief is zal eerder openstaan voor het advies en zal er eerder het nut van in zien.

9.2 Gelderland

Gelderland kent net als Overijssel toeristische regio's. In figuur 2 zijn deze regio's weergegeven. De regio met het meest aantal binnenlandse vakanties is de Veluwe (zie figuur 3).



Figuur 2: Toeristische regio's Gelderland, bron: Trendrapport vrijetijdseconomie 2009 Veluwe

De Veluwe is de belangrijkste toeristenregio. Gemiddeld wordt meer dan 1 op de 10 vakanties binnen Nederland in de Veluwe door gebracht. In 2006 had de Veluwe zelfs een marktaandeel van 11,5%. In onderstaand figuur, figuur 3, wordt schematische weergegeven wat het aantal binnenlandse vakanties per toeristische regio van Gelderland. (*Trendrapport Vrijtjdssector Veluwe, 2009*)

Binnenlandse vakanties (x 1.000, incl. vaste standplaats vakanties) Gelderse toeristengebieden 2006	
Veluwe	2047
Achterhoek	642
Arnhem-Nijmegen	531
Rivierenland	93

Figuur 3: Aantal binnenlandse vakanties in de Gelderse toeristengebieden 2006, bron: Verkenning recreatie en toerisme 2007

In bovenstaand schema wordt weergegeven dat de Veluwe veruit de meeste binnenlandse vakanties heeft. Met 2.047.000 binnenlandse vakanties is het één van Nederlands toeristische regio.

Uit deze regio wordt in de volgende paragraaf, paragraaf 9.2.1., één gemeente gekozen. Het criterium, meest toeristische regio, is gekozen om zo een zo groot mogelijk publiek te bereiken met de uitkomsten van dit rapport.

9.2.1 Overzicht gemeenten Gelderland

Hieronder worden de verschillende gemeenten van de regio Veluwe weergegeven.

Gemeenten regio de Veluwe:

- Oldebroek
- Hattem
- Heerde
- Elburg
- Epe
- Nunspeet
- Harderwijk
- Ermelo
- Putten
- Nijkerk
- Barneveld
- Apeldoorn
- Voorst
- Scherpenzeel
- Ede
- Brummen

(Provincie Gelderland, 2010)

Van deze gemeenten is de gemeente Apeldoorn het meest actief op het gebied van toerisme. (G. Nijenhuis, medewerker recreatie en toerisme provincie Gelderland, 2010)

Het criterium is gekozen om zo het effect van dit onderzoek te vergroten. Het uiteindelijke verslag zal o.a. worden uitgebracht richting de gekozen gemeente. Wanneer een gemeente een pro-actieve houding heeft op het gebied van recreatie en toerisme zal deze eerder openstaan voor het rapport en de uitkomsten hiervan en zal hier eerder het nut van in zien.



10 Inleiding onderzoek

Het onderzoek dat is gedaan, is gedaan naar aanleiding van de bevindingen tijdens het literatuuronderzoek. In dit deel van dit project wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag. De onderzoeksvraag is een deel van de beleidsvraag.

Om deze vraag te kunnen beantwoorden moet er een onderzoek gedaan worden. Dit is gedaan in de vorm van een enquête onder ondernemers van het Tuinpad en de VeKaBo. Vervolgens is er een korte vragenlijst opgesteld, naar aanleiding van de enquête. Hiervoor zijn de heren René Holm, relatiebeheerder Recreatie en Toerisme bij de gemeente Apeldoorn en de heer Jaap Dam, teamleider van de publieksdienst bij de gemeente Hardenberg benaderd.

Dit uitkomsten van deze onderzoeken worden als input gebruikt voor het geven van het advies.

11 Onderzoeksvraag en deelvragen

Vooraf aan het uitvoeren van het onderzoek zijn er vragen opgesteld om zo een leidraad te hebben voor het onderzoek. In de volgende paragrafen worden de vragen toegelicht

11.1 Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag is de vraag die wordt gesteld, uitsluitend voor het veldonderzoek. De resultaten van het veldonderzoek zullen antwoord geven op deze vraag.

De onderzoeksvraag luidt:

“Hoe kan de overheid zo bereikbaar en toegankelijk mogelijk worden gemaakt voor de plattelandstoeristische ondernemers?”

11.2 Deelvragen

Voor het beantwoorden van de hoofdvraag zijn er deelvragen opgesteld. Naar aanleiding van deze deelvragen is er een enquête voor de ondernemers opgesteld en een vragenlijst voor de publieksdienst. De publieksdienst voert de regie over de directe contacten met inwoners, bedrijven en bezoekers en over het verbeteren van die contacten. (*Gemeente Apeldoorn, 2010*)

De vragen die vooraf opgesteld zijn:

“Wat is de huidige situatie doelend op de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de overheid?”

Deze vraag wordt door middel van de enquête beantwoord.

“Wat zijn de wensen en behoeften van de ondernemers met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid?”

Deze vraag wordt middels de enquête beantwoord.

“Wat zijn de mogelijkheden volgens de gemeenten betreffende de bereikbaarheid en toegankelijkheid naar ondernemers toe?”

Deze vraag wordt middels de vragenlijst voor de publieksdienst beantwoord.

12 Onderzoeksopzet enquête

Om het aantal deelvragen met betrekking tot de ondernemers zo goed mogelijk te beantwoorden is er gekozen voor een enquête, dit is een soort van kwantitatief onderzoek.

Hiervoor is gekozen om zo veel mogelijk plattelandstoeristische ondernemers de kans te geven om aan te kunnen geven wat zij verwachten van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid.

De deelvragen die betrekking hebben tot de enquête zijn:

“Wat is de huidige situatie doelend op de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de overheid?” en “Wat zijn de wensen en behoeften van de ondernemers met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid?”

Deze methode wordt gebruikt wanneer het aantal onderzoekseenheden vrij groot is. (*Methoden en technieken van onderzoek, 2010*).

De vragen zullen veelal gesloten zijn, maar er wordt ook ruimte overgelaten voor vrije invulling om zo ideeën en bijzonderheden toe te lichten.

Het code boek van de enquête is te vinden in bijlage 2.

12.1 Methode

De enquête is, zoals men dat noemt een schriftelijke, onbegeleide vragenlijst. Bij deze methode worden hoofdzakelijk gesloten vragen gebruikt. De vragenlijst wordt, voorafgegaan door een introductie, per post of e-mail aan de respondenten gestuurd of afgegeven. De introductiebrief bevat onder ander het verzoek de vragenlijst binnen een bepaalde termijn in te vullen en terug te sturen.

Begeleiding vindt niet plaats en de diepgang is bij deze aanpak zeer beperkt.

12.2 Aanpak

De enquête is gestuurd naar alle leden van de VeKaBo noord-oost en naar de leden van het Tuinpad. Deze enquête wordt via Parantion, een digitale site waar enquêtes kunnen worden gemaakt, verstuurd naar de heer Weggemans (voorzitter VeKaBo Noord-Oost) en de heer Kerssies (webmaster Tuinpad). (*Wim Viskaal, 2010*)

De heer Weggemans en de heer Kerssies hebben de enquêtes doorgestuurd naar de leden van de VeKaBo Noord-Oost en het Tuinpad met een e-mailadres. De enquêtes moesten via hen worden verstuurd, dit in verband met het privacybeleid van beide partijen (T. van der Vecht, 2010).

Voorafgaand wordt er met goedkeuring van de heer Viskaal (voorzitter Tuinpad) en de heer Weggemans (voorzitter VeKaBo) een introductie geschreven. Vervolgens wordt er een enquête opgesteld, waarna docent Rienk van Marle, deze nakijkt en er eventueel nog aanpassingen kunnen worden gedaan.

De enquête wordt verwerkt in Parantion en via een test verstuurd naar de begeleidend docent (de heer B. Janssen) en de opdrachtgever (Mevrouw T. van der Vecht). Na goedkeuring van beide partijen wordt de enquête via Parantion naar de heer Kerssies en de heer Weggemans gestuurd zodat zij de enquête door kunnen sturen naar de leden. Voor de enquête met introducerende brief, zie bijlage 1.

Na twee weken wordt er een herinnering naar de leden gestuurd waarin wordt gevraagd of zij, wanneer zij dit nog niet hebben gedaan, de enquête alsnog willen invullen. Deze is te vinden in paragraaf 1.2. in de bijlagen.

12.3 Populatie enquête

Leden van het VeKaBo en het Tuinpad met een e-mailadres zijn voor deze enquête benaderd. Dit zijn er in totaal 426. De heer Weggemans en de heer Kerssies hebben het doorgestuurd naar 376 VeKaBo leden en 55 Tuinpad leden.

12.4 Respons

Bij deze vorm van onderzoek, een schriftelijke, onbegeleide vragenlijst, kan de respons laag uitvallen. Er moet rekening worden gehouden met een respons van 20 à 40 procent. (*Methoden & Technieken van Onderzoek, 2005*)

Dit betekent voor dit onderzoek dat het onderzoek een minimale respons van 85 ($426 \cdot 0,2$) moet hebben. Dit is dan ook het criterium voor de validiteit van dit onderzoek.

12.5 Verwerking

Parantion heeft een eigen data-verwerkingssysteem. Via Parantion kan er per gesloten vraag een grafiek worden gemaakt. Open vragen kunnen in een lijst worden weergegeven.

12.6 Knelpunten

De enquête is een openbaar onderzoek. Dit betekent dat in principe iedereen die de (internet)link heeft naar dit onderzoek, deze enquête in kan vullen. Door middel van het data-verwerkingssysteem van Parantion, kunnen de resultaten gefilterd worden. Wanneer men de enquête twee keer heeft in gevuld, wat kan voor komen, kan de tweede enquête verwijderd worden.

Bij een schriftelijke, onbegeleide vragenlijst is de respons een groot knelpunt. Omdat de enquête wordt verstuurd, weliswaar met een introducerende brief, is er geen controle op de respons. Direct contact vindt niet plaats waardoor het risico op een te laag respons hoog is. Dit knelpunt wordt zo goed mogelijk bewaakt door tijdig de enquête rond te sturen en na twee weken een herinnering te sturen. Hierdoor krijgt men alsnog de kans de enquête in te vullen. Tevens is er duidelijk in de introductie aangegeven dat het van zeer groot belang is dat zij de enquête invullen omdat het hen direct aangaat (het contact met de overheid).

Deze manier van onderzoek heeft het nadeel dat het een geringe diepgang heeft. Een nadeel van deze methode is een zekere mate van oppervlakkigheid. (*Methoden & Technieken van Onderzoek, 2005*)

12.7 Opzet

De enquête is opgedeeld in 3 delen, respectievelijk; verantwoording onderzoek, huidige situatie en gewenste situatie. Dit is nodig om het onderzoek te kunnen verantwoorden en om de deelvragen ; “Wat is de huidige situatie doelend op de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de overheid?” en “Wat zijn de wensen en behoeften van de ondernemers met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid?”, te beantwoorden. De gesloten vragen worden als eerste geanalyseerd gevolgd door de open vragen. Uit deze vragen wordt een conclusie getrokken.

13 Verantwoording onderzoek

De enquête is door 111 respondenten ingevuld. Dit maakt het onderzoek valide. De enquête is opgestuurd naar 426 leden van zowel het Tuinpad als de VeKaBo. Dit betekent dat er een respons is van 26,1 procent. Dit is voor een enquête een redelijk goede respons.

De verantwoording van de enquête is te vinden in bijlage 2.

13.1 Respondenten

De validiteit van de enquête wordt onder controle gehouden door middel van het vragen van de naam van de onderneming en in welke plaats deze is gevestigd. Tevens is er gevraagd naar het soort onderneming en hoelang zij deze al hebben. Hiermee kan aangetoond worden dat deze enquête valide is. De ondernemers die deel hebben genomen aan dit onderzoek, zijn te vinden in bijlage 2.

14 Huidige situatie

De enquête is opgedeeld in 3 delen, respectievelijk; verantwoording onderzoek, huidige situatie en gewenste situatie. Dit is nodig om de deelvragen; “Wat is de huidige situatie doelend op de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de overheid?” en “Wat zijn de wensen en behoeften van de ondernemers met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid?”. De gesloten vragen worden als eerste geanalyseerd gevolgd door de open vragen. Uit deze vragen wordt een conclusie getrokken. De grafieken en tabellen behorend bij onderstaande vragen zijn terug te vinden in bijlage 3.

14.1 Analyse gesloten vragen

14.1.1 *Welk soort accommodatie biedt u aan?*

De meeste respondenten, 90 respondenten 81,8%, hebben een mini-camping. Daaropvolgend heeft 28,83%, 32 van de 111 respondenten, een Bed & Breakfast. Respectievelijk het hebben van appartementen, vakantiewoningen/bungalows, groepsaccommodaties of overig komt minder voor. De leden van de VeKaBo en het Tuinpad hebben veelal een mini-camping.

14.1.2 *Wanneer bent u begonnen met deze onderneming?*

49,55% van de ondernemers zijn hun onderneming 10 jaar of langer geleden begonnen. Dit zijn 55 van de 111 respondenten. 43% van de ondernemers zijn hun onderneming 3 tot 10 jaar geleden begonnen, dit zijn 49 van de 111 van respondenten. Slechts 7 van de 111 respondenten, 6%, zijn hun onderneming 0 tot 2 jaar geleden gestart.

14.1.3 *Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?*

44,14%, 49 van de 111 ondernemers, is tevreden over het contact met de provincie en/of de gemeente. 37,84%, 42 van de 111 ondernemers, blijft in hun oordeel neutraal. 11,71%, 13 van de 111 ondernemers, is ontevreden over hun contact met de provincie en/of gemeente. 3 ondernemers, 2,7% zijn zeer ontevreden en 4 ondernemers, 3,6% zijn zeer tevreden.

14.1.4 *Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via:*

48,65% van de respondenten heeft het meest telefonisch contact met de provincie en/of gemeente. Dit zijn 54 van de 111 ondernemers. 20,72% van de respondenten, 23 ondernemers, heeft op een andere manier contact met de gemeente dan wat er in de enquête aan mogelijkheden gegeven worden. Hier op volgend heeft 15,32%, 17 van de 111 ondernemers, het meest contact via de mail. 13,51%, 15 van de 111 ondernemers, heeft het meest contact per post en 1,8%, 2 van de 111, heeft via de website contact met de gemeente.

14.1.5 *Wanneer u informatie nodig hebt met betrekking tot de provincie/gemeente, wat is dan uw eerste informatiebron?*

Wanneer men informatie nodig heeft belt 63% van de respondenten met de gemeente of provincie. Dit zijn 70 van de 111 respondenten. 32 van de 111 respondenten, 29%, raadpleegt de site van de gemeente of provincie. 8% van de respondenten, 9 van de 111 ondernemers, heeft een andere informatiebron dan dat er wordt weergegeven in de enquête.

14.1.6 *De provincie staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking*

64 van de 111 respondenten, 57,66%, is neutraal over de stelling: “De provincie staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.” Daaropvolgend is 33,33% van de respondenten, 37 ondernemers, het eens met de stelling. 5 van de 111 respondenten, 4,5%, is het oneens met de stelling en 3 van de 111 respondenten, 2,7%, is het helemaal eens met de stelling. Slechts 1,8%, 2 van de 111 respondenten, is het helemaal oneens met de stelling.

14.1.7 De gemeente staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.

42 van de 111 respondenten, 38,18%, is het eens met de stelling: "De gemeente staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking." 38 van de 111 respondenten, 34,55%, reageert neutraal op de stelling. 20 van de 111, 18,18%, respondenten is het oneens met de stelling. 7 van de 111 respondenten, 6,36%, is het helemaal eens met de stelling en 3 van de 111 respondenten, 2,73%, is het helemaal oneens met de stelling.

14.1.8 In welke mate vindt u dat de provincie/gemeente bereikbaar is (communicatief gezien)?

62 van de 111 respondenten, 55,86%, vindt de provincie en/of gemeente, communicatief gezien, bereikbaar. 35,14%, 39 van de 111 respondenten, reageert neutraal op deze vraag. 1,8%, 2 van de 111 respondenten, vindt de provincie en/of gemeente heel bereikbaar. 7,21%, 8 van de 111 respondenten, vindt de gemeente en/of provincie onbereikbaar. 0% vindt de gemeente en/of provincie heel onbereikbaar.

14.1.9 Wanneer ik een wijziging door wil geven bij de provincie/gemeente, dan verloopt dit naar wens.

43 van de 111 respondenten, 39,09%, heeft neutraal gereageerd op de stelling: "Wanneer ik een wijziging door wil geven bij de provincie/gemeente, dan verloopt dit naar wens." 39 van de 111 respondenten, 35,45%, is het eens met deze stelling. 15 van de 111 respondenten, 13,64%, is het oneens met de stelling. Voor 10 van de 111 respondenten, 9,09%, is de stelling niet van toepassing. Geen enkele respondent is het helemaal eens met de stelling.

14.1.10 De reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken vind ik voldoende.

47 van de 111 respondenten, 42,34%, reageert neutraal op de stelling: "De reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken vind ik voldoende." 31 van de respondenten, 27,93%, is het eens met de stelling en 23 van de 111 respondenten, 20,72%, is het oneens met de stelling. 5 van de 111 respondenten, 4,5%, is het helemaal oneens met de stelling. Voor 4 van de 111 respondenten, 3,6%, is de stelling niet van toepassing. 1 respondent is het helemaal eens met de stelling.

14.1.11 Wanneer ik communiceer met de provincie en/of gemeente, dan is de taal waarin zij spreken of schrijven duidelijk en begrijpelijk

40,54% van de respondenten zeggen "Ja" op de stelling: "Wanneer ik communiceer met de provincie en/of gemeente, dan is de taal waarin zij spreken of schrijven duidelijk en begrijpelijk". Dit zijn 45 van de 111 respondenten. 35,14% van de respondenten, 39 ondernemers, reageren neutraal op deze stelling. 20,72%, 23 van de 111 respondenten, zegt "Nee" tegen deze stelling en voor 4 van de 111 respondenten, 3,6%, is de stelling niet van toepassing.

14.2 Analyse open vraag

Naast de gesloten vragen is er een open vragen gesteld met betrekking tot de huidige situatie; "Wat vindt u persoonlijk een knelpunt in het contact met de overheid?". Deze keuze om een open vragen te stellen, is gemaakt omdat men dan meer vrijheid heeft in het geven van antwoorden. Zo kan men zelf duidelijk aangeven waar men tegen aan loopt tijdens de communicatie met de overheid. Voor elk antwoord staat het respondentennummer, dit is het nummer dat elke respondent heeft gekregen tijdens de analyse van de enquête. De antwoorden zijn exact de woorden van de respondenten.

De verschillende antwoorden op de open vraag: "Wat vindt u persoonlijk een knelpunt in het contact met de overheid?", is te vinden in bijlage 3.

15 Conclusie huidige situatie

De gesloten vragen zijn in hoofdstuk 5 geanalyseerd en naar aanleiding hiervan wordt er een conclusie geschreven. De open vraag wordt niet geanalyseerd, hieruit wordt uitsluitend een conclusie getrokken. Naar aanleiding van de conclusie van de gesloten vragen en de open vraag wordt er een conclusie getrokken betreffende de huidige situatie.

15.1 Conclusie gesloten vragen

Ondanks dat ondernemers aangegeven niet tevreden te zijn over het contact met de overheid (T. van der Vecht, 2010), geeft een ruime meerderheid 44,14% tevreden (3,6% zeer tevreden) te zijn over het contact met de overheid. Dit tegenover 11,71% van de respondenten die ontevreden (2,7% zeer ontevreden) is over het contact met de overheid. Dit is zeer opvallend te noemen, aangezien dit de aanleiding is voor het onderzoek.

Wanneer men contact heeft met de overheid heeft men dat het meest via de telefoon, 48,65%. Dit is een ruime meerderheid. De eerste informatiebron van de respondent is door te bellen met de gemeente (63%). Zij spreken dan duidelijk en begrijpelijk (40,54%), één vijfde van de respondenten vindt dat de gemeente en/of provincie niet begrijpelijk of duidelijk spreekt of schrijft.

Naast dat men neutraal is over het openstaan voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking (57,66%), vindt men (38,03%) dat de provincie open staat voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.

Ditzelfde geldt voor de gemeente. Het merendeel (44,54%) vindt dat de gemeente open staat voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.

De provincie en/of gemeente is volgens 55,86% van de respondenten bereikbaar (communicatief gezien) en slechts 7,21% vindt de provincie en/of gemeente onbereikbaar.

Bij de meeste respondenten (35,45%) verloopt het doorgeven van een wijziging bij de provincie en/of gemeente naar wens.

28,83% van de respondenten vindt de reactie van de gemeente en/of provincie op vragen en verzoeken voldoende, (25,22%) vindt het onvoldoende.

15.2 Conclusie open vraag

De respondenten geven onderstaande knelpunten het meest aan met betrekking tot het contact met de overheid;

- Juiste persoon slecht bereikbaar
- Te veel verschillende afdelingen en ambtenaren (voor één vraag)
- Niet reageren

15.3 Conclusie huidige situatie

In de enquête geeft men aan tevreden te zijn over de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de gemeente en/of provincie. In de open vraag komen er echter een aantal knelpunten in het contact met de overheid naar voren: slecht te bereiken (men is niet aanwezig op de plek), te veel verschillende afdelingen en ambtenaren voor één vraag en de slechte reactie vanuit de gemeente/provincie.

16 Gewenste situatie

“Wat zijn de wensen en behoeften van de ondernemers met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid?”, deze vraag staat centraal in het in kaart brengen van de gewenste situatie. De gesloten vragen worden als eerste geanalyseerd, gevolgd door de open vragen. Uit deze vragen wordt een conclusie getrokken. De bijbehorende grafieken en tabellen zijn terug te vinden in bijlage 4.

16.1 Analyse gesloten vragen

In de enquête zijn 8 vragen gesteld met betrekking tot de gewenste situatie, zie bijlage 1.3. Deze worden hieronder geanalyseerd.

16.1.1 Ik vind het belangrijk dat de provincie/gemeente haar dienstverlening via internet uitbreidt
58 van de 111 respondenten, 52,25%, is het eens met de stelling: “Ik vind het belangrijk dat de provincie/gemeente haar dienstverlening via internet uitbreidt”. 33,33%, 37 van de 111 respondenten, reageert neutraal op de stelling. 10 van de 111 respondenten, 9,01%, is het helemaal eens met de stelling en 6 van de 111 respondenten, 5,41%, is het oneens met de stelling. Geen enkele respondent is het helemaal oneens met de stelling.

16.1.2 Wat vindt u persoonlijk de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente, via:
67 van de 111 respondenten, 60%, vindt de telefoon de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente. 31 van de 111 respondenten, 28%, communiceert het liefst per mail. 12 van de 111 respondenten, 11%, communiceert het liefst per post en 1%, 1 van de 111 respondenten, communiceert het liefst via de site.

16.1.3 Hoe heeft u het liefst dat de provincie/gemeente u informeert over wijzigingen in wetten en regels?
60 van de 111 respondenten, 54%, wil het liefst geïnformeerd worden over wijzigingen in wetten en regels per mail. 46 van de 111 respondenten, 41%, wil het liefst geïnformeerd worden per post. 5 van de 111 respondenten, 5%, wil het liefst geïnformeerd worden per telefoon. Niemand wil geïnformeerd worden per sms.

16.1.4 Wanneer u zelf de provincie/gemeente wilt informeren, hoe doet u dit dan het liefst?
40 van de 111 respondenten, 36%, informeert de provincie en/of gemeente het liefst via de telefoon. 30 van de 111 respondenten, 27%, doet dit het liefst via de mail. 20 van de 111 respondenten, 18%, doet dit het liefst per brief. 17 van de 111 respondenten, 15%, doet dit het liefst aan de balie. 3 van de 111 respondenten, 3%, doet dit het liefst aan de balie en 1%, 1 van de 111 respondenten, doet dit het liefst via de site.

16.1.5 De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door middel van langere Openingstijden
41 van de respondenten, 36,94%, is het eens met de stelling: “De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door middel van langere openingstijden”. Dit zelfde aantal geldt voor de keuze “Neutraal”. 18 van de 111 respondenten, 16,22%, is het oneens met de stelling en 11 van de 111 respondenten, 9,91%, is het helemaal eens met de stelling. Geen enkele respondent heeft gekozen voor “Helemaal oneens”.

16.1.6 De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden doordat één persoon mij kan helpen met verschillende vragen

59 van de 111 respondenten, 53,15%, is het eens met de stelling: "De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden doordat één persoon mij kan helpen met verschillende vragen". 37 van de 111 respondenten, 33,33%, is het helemaal eens met deze stelling. 11 van de 111 respondenten, 9,91%, reageert neutraal op de stelling. 4 van de 111 respondenten, 3,6%, is het oneens met de stelling. Geen respondent heeft gekozen voor de optie "helemaal oneens".

16.1.7 De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor plattelandstoeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie op te vinden is

61 van de 111 respondenten, 54,95%, is het eens met de stelling: "De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor plattelandstoeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie op te vinden is". 26 van de 111 respondenten, 23,42%, reageert neutraal op de stelling. 19 van de 111 respondenten, 17,12%, is het helemaal eens met de stelling. 5 van de 111 respondenten, 4,5%, is het oneens met de stelling. Geen respondent heeft gekozen voor de keuze "Helemaal oneens".

16.1.8 Ik vind dat er vanuit de overheid meer aandacht moet worden besteed aan ondernemers

49 van de 111 respondenten, 44,14%, is het eens met de stelling: "Ik vind dat er vanuit de overheid meer aandacht moet worden besteed aan ondernemers". 32 van de 111 respondenten, 28,83%, is het helemaal eens met de stelling. 28 van de 111 respondenten, 25,23%, reageert neutraal op de stelling. En voor zowel de keuze "Oneens" als "Helemaal oneens" heeft 1 respondent gekozen.

16.2 Open vragen

Naast de gesloten vragen is er een open vraag gesteld met betrekking tot de gewenste situatie; "Heeft u zelf nog ideeën of suggesties over hoe de communicatie tussen u en de overheid verbeterd kan worden?". De keuze om een open vragen te stellen is gemaakt omdat men dan meer vrijheid in het geven van antwoorden. Zo kan men zelf duidelijk ideeën en suggesties aandragen en deze zullen helpen omdat je samen meer ideeën hebt dan alleen. Voor elk antwoord staat het respondenten nummer, dit is het nummer dat elke respondent heeft gekregen tijdens de analyse van de enquête. De antwoorden zijn exact de woorden van de respondenten.

De antwoorden op de vraag: "Heeft u zelf nog ideeën of suggesties over hoe de communicatie tussen u en de overheid verbeterd kan worden?", is te vinden in bijlage 4.

17 Conclusie gewenste situatie

Naar aanleiding van de analyses van de gesloten vragen wordt er een conclusie getrokken. De open vragen worden niet geanalyseerd, hieruit wordt uitsluitende een conclusie getrokken.

17.1 Conclusie gesloten vragen

Men geeft aan dat men het belangrijk vindt dat de provincie en/of gemeente haar dienstverlening via internet uitbreidt. Echter vindt het merendeel de telefoon de prettigste manier van communiceren. Hieruit kan worden geconcludeerd dat dienstverlening moet worden uitgebreid op het internet, maar niet betreffende het contact leggen met de overheid. Men vindt het het prettigst wanneer men via de mail wordt geïnformeerd over wijzigingen in wetten en regels, eventueel via post. Men informeert de provincie en/of gemeente zelf het liefst door te bellen en een gedeelte informeert de gemeente en/of provincie het liefst via de mail. De provincie en/of gemeente kan beter bereikbaar en toegankelijker worden door lange openingstijden, door één persoon die kan helpen met verschillende vragen, maar een grote meerderheid vindt dat de provincie en/of gemeente beter bereikbaar en toegankelijker wordt door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor plattelandstoeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie te vinden is. Tevens geeft men aan dat men vindt dat er meer aandacht moet worden besteed aan ondernemers.

17.2 Conclusie open vraag

Hieronder worden de meest voorkomende ideeën en suggesties weergegeven.

- Duidelijkheid en helderheid betreffende informatie verkrijgen
- Eerder beantwoorden van vragen e.d.
- Eén contactpersoon en -punt
- Kortere lijnen
- Digitaal loket
- Meer contact en informatie via mail

17.3 Conclusie gewenste situatie

De gewenste situatie is dat de overheid haar dienstverlening uitbreidt via internet, echter moet er geen contact worden gelegd via de site echter wel via de mail. Een digitaal loket speciaal voor plattelandstoeristische ondernemers maakt de provincie en/of gemeente beter bereikbaar en toegankelijker. Men wil graag sneller reactie op vragen e.d. En wanneer men geïnformeerd wordt, moet dit snel te verkrijgen zijn en moet het duidelijk en helder zijn.

Men wil het liefst geïnformeerd worden via de mail, maar wil de provincie en/of gemeente zelf het liefst informeren via de telefoon. Langere openingstijden en één contactpersoon of één contactpunt zijn gewenst. Tevens moet er meer aandacht worden besteed aan de ondernemer.

18 Kruisverbanden

In de vragen richting de respondenten met betrekking tot de huidige situatie (ist) en de gewenste situatie (soll) zit enige vergelijking. Om deze reden worden verschillende vragen naast elkaar gelegd om te kijken of het huidige en het gewenste elkaar niet tegenspreken of juist elkaar versterkt. Naast de vergelijking tussen de ist en soll situatie worden ook gekeken of vragen uit de zelfde situatie elkaar niet tegenspreken.

Niet alle vragen kunnen worden vergeleken worden met elkaar. Uit de enquête worden uitsluitend vragen gehaald die goed tegen elkaar weg kunnen worden gezet. Er worden kruisverbanden gelegd tussen de gesloten vragen en met de uitkomsten van beide open vragen; "Heeft u zelf nog ideeën of suggesties over hoe de communicatie tussen u en de overheid verbeterd kan worden?" en "Wat vindt u persoonlijk een knelpunt in het contact met de overheid?" hier weer mee vergeleken.

18.1 "Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?" versus de open vragen"

Men reageert positief over het contact met de provincie/gemeente, echter wordt er over het grote geheel in de open vragen negatief gereageerd op het contact met de gemeente, dit staat recht tegenover elkaar.

18.2 "Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?" versus "In welke mate vindt u dat de provincie/gemeente bereikbaar is (communicatief gezien)?"

Een ruime meerderheid geeft aan tevreden te zijn over het contact met de provincie/gemeente. Dit komt overeen met het positieve antwoord over de bereikbaarheid van de provincie/gemeente. Echter wordt er in de open vraag met betrekking tot de knelpunten erg vaak aangegeven dat het contact moeizaam verloopt doordat het teveel over verschillende afdelingen gaat, de juiste persoon slecht bereikbaar is en dat men niet reageert.

18.3 "Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?" versus "Wanneer ik een wijziging door wil geven bij de provincie/gemeente, dan verloopt dit naar wens."

Deze uitkomsten komen overeen met elkaar, men is tevreden over het contact en de wijzigingen die men doorgeeft verlopen naar wens. In de open vraag m.b.t. knelpunten geeft men niet aan dat een wijziging doorgeven een probleem is.

18.4 "Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?" versus "De reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken vind ik voldoende."

Men is tevreden over het contact en ook over de reactie op vragen en verzoeken. Er is echter geen groot verschil tussen de antwoorden op de vraag of de reactie voldoende is, eens (28,83%) en oneens (25,22%). Uit de open vraag komt echter veelvuldig naar voren dat men slecht reageert. Dit komt niet overeen met elkaar.

18.5 "Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?" versus "Wanneer ik communiceer met de provincie en/of gemeente, dan is de taal waarin zij spreken of schrijven duidelijk en begrijpelijk."

Op beide vragen antwoord men positief in de enquête. In de open vraag wordt over dit onderwerp niet meerdere malen genoemd.

18.6 “Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via” versus de open vragen.

Men heeft het meest contact per telefoon, maar in de open vraag geeft men aan meer contact en informatie te willen via de mail.

18.7 “Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via” versus “Wat vindt u persoonlijk de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente, via:”

Uit het onderzoek is gebleken dat men het meest communiceert via telefoon. Men geeft in de gewenste situatie ook aan het liefst te communiceren via de telefoon.

Uit de open vragen vraagt men rechtstreeks direct contact (korte lijnen) digitaal of telefonisch, bijvoorbeeld rechtstreekse nummers zodat zij direct de juiste persoon aan de telefoon krijgen, in plaats van een algemeen nummer waardoor men via via bij de rechtstreekse persoon. Maar zij geven ook aan een digitaal loket te willen, wat het telefonisch communiceren tegen spreekt.

18.8 “Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via” versus “Hoe heeft u het liefst dat de provincie/gemeente u informeert over wijzigingen in wetten en regels?”

Uit het onderzoek is gebleken dat men het meest communiceert via telefoon. Echter wil men zelf het liefst geïnformeerd worden via de mail. Hier doet men verder geen uitspraken over in de open vraag.

18.9 “Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via” versus “Wanneer u zelf de provincie/gemeente wilt informeren, hoe doet u dit dan het liefst? “

Men heeft het meest contact per telefoon en men informeert de overheid zelf ook het liefst via de telefoon. Hierover worden geen veelvuldige uitspraken gedaan in de open vragen.

18.10 “Wanneer u informatie nodig hebt met betrekking tot de provincie/gemeente, wat is dan uw eerste informatiebron?” versus “De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor agro-toeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie op te vinden is.”

18.11

Men belt met de gemeente op het moment dat men informatie nodig heeft met betrekking tot de provincie/gemeente. Men is het echter ook eens met de stelling dat de provincie/gemeente toegankelijker en beter bereikbaar wordt door middel van het inzetten van een digitaal loket. Dit geeft men ook aan in de open vraag. Hier geeft men ook aan meer contact en informatie te willen via de mail.

18.12 “De provincie staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking” versus “De gemeente staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.”

Zowel de provincie als de gemeente staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking. In de open vraag wordt hier niet veelvuldig iets over gezegd.

18.13 “In welke mate vindt u dat de provincie/gemeente bereikbaar is (communicatief gezien)?” versus de open vragen

Men vindt de provincie/gemeente bereikbaar, dit geeft men aan in de gesloten vraag. In de open vraag geeft men aan dat men moeilijk te bereiken is en dat het teveel via via (verschillende schijven/afdelingen) gaat. Dit spreekt elkaar tegen.

18.14 “In welke mate vindt u dat de provincie/gemeente bereikbaar is (communicatief gezien)?” en versus “De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door middel van langere openingstijden.” versus “

De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden doordat één persoon mij kan helpen met verschillende vragen.” en versus “De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor agro-toeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie op te vinden is.”

De provincie/gemeente is bereikbaar, maar zal nog beter bereikbaar worden wanneer men langere openingstijden heeft, men geholpen kan worden door één persoon en wanneer men een digitaal loket inzet.

18.15 “De reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken vind ik voldoende.” versus de open vragen.
“

Men geeft aan dat de reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken voldoende is, echter wordt er meerdere malen aangegeven dat er in het grote geheel slecht of niet wordt gereageerd.

18.16 “Ik vind het belangrijk dat de provincie/gemeente haar dienstverlening via internet uitbreidt.” versus “Wat vindt u persoonlijk de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente, via:”

Men vindt de prettigste manier van communiceren per telefoon, maar wil wel dat de provincie/gemeente haar dienstverlening uitbreid op het internet. Dit komt ook naar voren uit de open vraag, men wil meer digitaal communiceren.

18.17 Wat vindt u persoonlijk de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente, via:” versus de open vragen.

Men vindt het prettigste om via de telefoon te communiceren. Maar men geeft in de open vragen aan dat men vindt dat er meer contact en informatie wil via de mail en men een digitaal loket wil.

19 Onderzoekopzet interview

Om de deelvraag: “Hoe denkt men bij de overheid over de bereikbaarheid en toegankelijkheid naar ondernemers toe, wat zijn de mogelijkheden?” te kunnen beantwoorden, is contact opgenomen met de Publieksdienst van de gemeente Hardenberg en met het Relatiebeheer en beleid Toerisme en Recreatie. Deze mensen houden zich bezig met het optimaliseren van contact met ondernemers en/of plattelandstoeristische ondernemers.

19.1 Methode

Voor het beantwoorden van de deelvraag is gekozen voor een kwalitatief onderzoek, het telefonische interview. De respons bij deze methode is hoog, omdat je de respondent persoonlijk benadert. De respondent wordt gebeld en de vragen worden gesteld, het voordeel hiervan is dat je controle hebt over het gegeven antwoord. Heeft de respondent de vraag wel begrepen?

19.2 Aanpak

Na de selectie van de gemeenten wordt er op de site van de gemeente vooronderzoek gedaan naar de persoon die benaderd moet worden. Vervolgens wordt er contact opgenomen met de desbetreffende gemeente en wordt er getracht doorverbonden te worden met de juiste persoon. Hierbij worden een aantal vragen gesteld. Het gesprek zal slechts een aantal vragen bevatten om zo de tijd die er nodig is, beperkt te houden.

Vooraf wordt er een topic lijst opgesteld, zie paragraaf 20.2., Dit om zo vrijheid te geven aan het interview. Het is een deels gestructureerd interview, waarbij een aantal onderwerpen zijn vastgesteld maar er is nog wel ruimte voor vrije inbreng. Hierbij wordt een introductie geschreven om zo voor de respondent helder te krijgen wat het doel is van het interview.

19.3 Populatie telefonisch interview

De respondenten zijn de heer René Holm, teamleider Publieksdienst van de gemeente Apeldoorn en de heer Jaap Dam van Relatiebeheer en beleid Toerisme en Recreatie van de gemeente Hardenberg.

19.4 Respons

Naar verwachting zal de respons 100% zijn, dit omdat er persoonlijk contact wordt opgenomen met de respondenten.

19.5 Verwerking

Het telefonisch interview wordt meegeschreven om zo de belangrijkste punten tijdens het gesprek te noteren.

19.6 Knelpunten

Elke methode heeft te maken met knelpunten, zo ook een telefonisch interview.

Omdat het in een vakantieperiode is kan het lastig worden om de juiste persoon te bereiken. Hier is echter geen invloed op. Wanneer de vooraf geselecteerde persoon niet aanwezig is dan wordt er gevraagd naar een collega die mij het beste met de vragen kan helpen.

Een gemeente is een grote organisatie waardoor het risico is dat de juiste persoon moeilijk te bereiken is. Dit doordat men niet in elkaars agenda kan kijken of dat men niet weer waar zijn/haar collega is. Op een dergelijk moment wordt het telefoonnummer achtergelaten en het e-mailadres. Tevens wordt er een e-mailadres opgevraagd om zo in contact te komen met de juiste persoon.

20 Telefonisch interview

De respondenten worden 20 juli benaderd voor het telefonische interview. Tijd is vooraf onbekend in verband met de agenda van de respondent.

20.1 Introductie

Op dit moment ben ik bezig met een afstudeeronderzoek aan het Saxion te Deventer. Het betreft een opdracht voor het project Charmant Platteland, een samenwerking tussen Saxion, VeKaBo, Tuinpad en GOBT. Dit project is opgezet om zo het plattelandstoerisme te professionaliseren en te verbeteren. Ik houd mij bezig met de communicatie tussen ondernemer en overheid, hoe kan de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de gemeente verbeterd worden?

Door de heer J. van Oene of de heer G. Nijenhuis is de gemeente Apeldoorn/Hardenberg aangewezen als meest pro-actieve gemeente van de regio de Vechtdal/Veluwe. Ik zou u graag een aantal vragen willen stellen met betrekking tot mijn onderzoek.

20.2 Topiclijst

- Huidige situatie informatie bron
 - Toegankelijk
- Huidige situatie volgens respondent
- Mogelijkheden
- Mening respondent
 - Faciliteren
- Plattelandsloket Utrecht
 - Mening respondent
 - Mogelijkheden
 - Voor- en nadelen
- Ideeën respondent

21 Mogelijkheden

In dit hoofdstuk wordt er gevraagd aan verantwoordelijken van het contact met de ondernemers wat zij vinden van het contact op dit moment en wat hier de mogelijkheden in zijn.

21.1 Telefonisch interview

21.1.1 *Verantwoording respondent*

Respondent: René Holm

Gemeente: Apeldoorn

Functie: Relatiebeheer en beleid toerisme & recreatie

Wanneer: 20-7-10, 14.57 uur

21.1.2 *Verslag*

Op dit moment gaat het prima met betrekking tot de communicatie met de ondernemers. De site van de gemeente is een belangrijke informatiebron. Vaak word ik zelf ook gebeld door ondernemers, dat gaat mijn inziens prima.

De toegankelijkheid kan echter wel verbeterd worden, daarbij zou Internet een goede ingang zijn.

Een site voor plattelandstoerisme zie ik niet als directe noodzaak, zeker niet op gemeentelijk niveau, dit is veel te bewerkelijk dit vanwege de verschillende regels. Landelijk of provinciaal zou dit wel mogelijk zijn.

21.2 Digitaal interview 2-7 Jaap Dam

Helaas was het niet mogelijk om de heer Jaap Dam te spreken. Daarom is er voor gekozen om via de mail een aantal vragen te formuleren naar aanleiding van de topiclijst paragraaf 20.2.

21.2.1 *Verantwoording respondent*

Respondent: Jaap Dam

Gemeente: Hardenberg

Functie: Teamleider Publieksdienst

Wanneer: 23-7-10, 8.02 uur

21.2.2 *Mail*

In de bijlage hoofdstuk 6 zijn de verstuurde en ontvangen mails te vinden.

21.3 Conclusie mogelijkheden

Beiden geven aan tevreden te zijn met het contact richting de ondernemers. De mogelijkheden om toch toegankelijker en beter bereikbaar te worden zou een digitaal loket op landelijk of op provinciaal kunnen zijn. Er wordt aangegeven dat een gemeentelijk loket te bewerkelijk is in verband met de vele verschillende regels e.d. Informatie avonden voor ondernemers organiseren zou ook een mogelijkheid kunnen zijn.

22 Algehele conclusie

Men is tevreden over het contact met de overheid, echter kon men veel knelpunten aangeven in het contact met de overheid. De meest voorkomende zijn:

- Juiste persoon slecht bereikbaar
- Te veel verschillende afdelingen en ambtenaren (voor één vraag)
- Niet reageren

De overheid is bereikbaar, maar de juiste persoon is slecht bereikbaar. Men denkt dat de overheid beter bereikbaar en toegankelijker wordt door het inzetten van een digitaal loket, langere openingstijden en dat er één persoon is die kan helpen met vragen. Wijzigingen doorgeven verlopen over het algemeen naar wens. De reactie op vragen en verzoeken is goed, maar de algemene reactie (bereikbaarheid) is minder goed. Men is in zowel spraak en geschrift helder en duidelijk.

Men heeft het meest contact via de telefoon, maar zou meer willen communiceren via de mail. Maar men vindt het het prettigst communiceren per telefoon. Men heeft behoefte aan direct en rechtstreeks contact, digitaal of telefonisch. Men wil het liefst geïnformeerd worden via de mail.

De dienstverlening op het internet moet uitgebreid worden.

De gemeente Apeldoorn en Hardenberg zijn tevreden over het contact met de ondernemers. De mogelijkheden om toegankelijker en beter bereikbaar te worden zou een digitaal loket op landelijk of op provinciaal niveau kunnen zijn. Er wordt aangegeven dat een gemeentelijk loket te bewerkelijk is in verband met de vele verschillende regels e.d. Informatie avonden voor ondernemers organiseren zou ook een mogelijkheid kunnen zijn.

23 Vergelijking Ernst & Young “Ondernemers gaan voor de eOverheid”

Ernst & Young (2010) heeft een zelfde onderzoek gedaan, echter onder ondernemers uit verschillende branches en volledig gericht op digitale communicatie. De conclusie van het onderzoek van Ernst & Young (2010) en de conclusie van de huidige en gewenste situatie van dit rapport worden met elkaar vergeleken.

Ernst & Young (2010) geeft aan dat ondernemers het veelvuldig moeten communiceren van dezelfde gegevens met verschillende overheidsinstanties een knelpunt vinden. Dit wordt tevens door de respondenten in dit rapport aangegeven, zij geven aan te veel personen te moeten benaderen voor één probleem en/of vraag.

De technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om de voor ondernemers noodzakelijke activiteiten verder te vereenvoudigen. Dit om de administratieve lasten tot een minimum terug te dringen. (Ernst&Young, 2009)

Respondenten van dit onderzoek geven aan dat zij sneller, eenvoudiger, helder en duidelijk informatie willen verkrijgen. Dit komt overeen met de wens van de ondernemer, één aanspreekpunt of persoon voor vragen.

Waar de respondenten in dit onderzoek aangeven tevreden te zijn over het contact met de overheid, geeft de respondent van het onderzoek van Ernst & Young (2009) aan weinig te tevreden te zijn. Tevens wordt er bij beide partijen aangegeven, zowel bij Ernst & Young (2009) als in dit onderzoek, dat er meer aandacht moet worden besteed aan de ondernemers.

Ondernemers wensen informatie op maat, zij moeten hierbij aan kunnen geven hoe zij dit willen. (Ernst & Young, 2009). De respondenten van dit onderzoek geven aan bij voorkeur geïnformeerd te worden via de mail.

Ernst & Young (2009) geeft aan dat de uniforme ICT-voorzieningen verder gecentraliseerd en ingericht moet worden, om zo effectiever en efficiënter te werk te gaan. Bijvoorbeeld door een basisportaal waar andere portalen naar linken.

De respondenten van dit onderzoek geven aan dat de dienstverlening uitgebreid moet worden op het internet, een digitaal loket zou hierbij wenselijk zijn. Dit sluit aan op de uitkomsten van Ernst & Young (2009)

“Weet wat ondernemers willen” wordt in zowel dit onderzoek als in het onderzoek van Ernst & Young (2009) aangegeven.



24 Vervolg onderzoek

Naar aanleiding van de uitkomsten van het veldonderzoek, zijn er nog een aantal vragen die het onderzoek versterken en meer diepgang bieden.

De vragen voor de gemeente:

Wat vinden de gemeenten van de uitkomsten van het onderzoek. Is de gemeente het hier mee eens en hoe zien zij het?

Heeft de gemeente zelf nog ideeën en of suggesties om zo de toegankelijkheid en de bereikbaarheid te verbeteren?

Hoe kan de bereikbaarheid van de ambtenaar vergroot worden?

Wanneer de gemeente communiceert met de overheid, waar zit volgens hen de ruis in de communicatie?

Vragen voor de verenigingen VeKaBo en het Tuinpad:

In welke situaties wordt er contact gelegd met de gemeente? Welke diensten gebruiken zij het meest?

Waar zit de ruis in de communicatie met de overheid, ligt dit bij de overheid of bij de ondernemer?

24.1 Gemeente

Voor de vragen met betrekking tot de gemeente zijn dezelfde personen benaderd, de heer Holm en de heer Dam. De heer Dam had geen tijd waardoor de vragen zijn beantwoord door collega Linda Schopman (team Recreatie en Toerisme). De mails zijn te vinden in bijlage 6.

24.1.1 *Analyse gemeente Hardenberg*

“Wat vinden de gemeenten van de uitkomsten van het onderzoek. Is de gemeente het hier mee eens en hoe zien zij het?”

De gemeente vindt het jammer dat er bij de gesloten vragen in de enquête de keuze was om 'neutraal' te kiezen, omdat er in de open vragen een ander beeld naar voren komt dan uit de gesloten vragen naar voren komt. Men kan zich deels vinden in de ondernemers, zij hebben beiden een ander belang.

“Heeft de gemeente zelf nog ideeën en of suggesties om zo de toegankelijkheid en de bereikbaarheid te verbeteren?”

Eén contactpersoon voor toerisme en recreatie, zo doet de gemeente Hardenberg dit ook en dit wordt als zeer prettig ervaren.

“Hoe kan de bereikbaarheid van de ambtenaar vergroot worden?”

Persoonlijke afspraken op locatie.

“Wanneer de gemeente communiceert met de overheid, waar zit volgens hen de ruis in de communicatie?”

De ondernemer weet wat hij wil vragen, alleen vergist men zich in de procedures. Men denkt er te makkelijk over.

24.1.2 Analyse gemeente Apeldoorn

“Wat vinden de gemeenten van de uitkomsten van het onderzoek. Is de gemeente het hier mee eens en hoe zien zij het?”

Dat de praktische bereikbaarheid niet optimaal is, is niet vreemd. Men belt het liefst, maar de ambtenaar zit de helft van zijn tijd niet achter het bureau.

Heeft de gemeente zelf nog ideeën en of suggesties om zo de toegankelijkheid en de bereikbaarheid te verbeteren?

Met techniek valt er veel op te lossen. Een vraag stellen via mail kan de gehele dag.

“Hoe kan de bereikbaarheid van de ambtenaar vergroot worden?”

Langere openingstijden lijkt niet handig, wel een soort zoekmachine op het internet waar men kan vinden welke ambtenaar bij een bepaald onderwerp hoort.

“Wanneer de gemeente communiceert met de overheid, waar zit volgens hen de ruis in de communicatie?”
Het ligt aan de ambtenaar, maar ook aan de bewaking van de gestelde vraag.

“Wat zijn de voor- en nadelen van het digitale loket?”

Hier is helaas geen antwoord op gekomen.

24.2 Vekabo en Tuinpad

Om de vragen; “In welke situaties wordt er contact gelegd met de gemeente?”, “Welke diensten gebruiken de ondernemers het meest.” en “Waar zit de ruis in de communicatie met de overheid, ligt dit bij de overheid of bij de ondernemer?” te kunnen beantwoorden is er contact gelegd met de heer Wim Viskaal (Tuinpad) en de heer Riekus Weggemans (VeKaBo). In de bijlage 7 zijn de verstuurd en ontvangen mails te vinden.

24.2.1 Vekabo

“In welke situaties wordt er contact gelegd met de gemeente?” en “Welke diensten gebruiken de ondernemers het meest.”

Men neemt het meest contact op met de gemeente wanneer men vragen heeft over wijzigingen op hun bedrijf en zich afvragen of hiervoor vergunningen nodig zijn. Over toeristenbelasting, onderhoud gemeentelijke eigendommen, vragen over toeristisch beleid en wat er op hun bedrijf van toepassing is,

“Waar zit de ruis in de communicatie met de overheid, ligt dit bij de overheid of bij de ondernemer?”

Dat hangt er van af. De ene ondernemer doet eerst en vraagt dan, anderen vragen alles voordat ze wat doen. Het is ook van belang dat ondernemers de buurtkrant in de gaten met betrekking tot de publicaties die de gemeente doet.

24.2.2 Tuinpad

“In welke situaties wordt er contact gelegd met de gemeente?” en “Welke diensten gebruiken de ondernemers het meest.”

Men gaat vaak al te laat naar de gemeente, men is soms als gestart met bijvoorbeeld aanpassingen en verbouwingen. Zij doen eerst en daarna vragen zij.

“Waar zit de ruis in de communicatie met de overheid, ligt dit bij de overheid of bij de ondernemer?”

Men moet binnen de overheid de juiste persoon proberen te vinden en hen te stimuleren om mee te denken, de ondernemer moet niet het standaard antwoord afwachten.

25 Structuur gemeenten

Uit het onderzoek is gebleken dat men moeilijk de juist persoon kan bereiken binnen de gemeente. Hiervoor is er een overzicht gemaakt van de structuur van beide gemeenten.

25.1 Gemeente Hardenberg

De gemeente Hardenberg heeft een afdeling Recreatie en Toerisme. Recreatieondernemers uit de gemeente Hardenberg kunnen met vragen terecht bij team Recreatie & Toerisme, de contactpersoon is hier Linda Schopman

Een contactpersoon is een groot voordeel, maar het heeft ook een nadeel. Wanneer zij niet aanwezig is zal er niemand anders zijn die de vraagsteller kan helpen.

Zo is er tijdens dit onderzoek gebleken dat de contactpersoon slecht bereikbaar is. Er moest meerdere malen gemaild worden, na het ontbreken van een reactie, ook geen ontvangstbevestiging, is er gebeld. Na vier keer bellen werd er contact gelegd met de contactpersoon en vervolgens heeft zij gehoor gegeven aan de mail

Tevens is de vraag, wanneer de vraagsteller contact heeft gekregen met de contactpersoon, of zij alles weet met betrekking tot recreatie en toerisme, wet- en regelgeving, wijzigingen enzovoorts.

25.2 Gemeente Apeldoorn

De gemeente Apeldoorn heeft als contactpersoon René Holm. Hij is van 'Relatiebeheer en beleid toerisme & recreatie'. Dit komt op de site van de gemeente duidelijk naar voren. Dat hier ook maar één contactpersoon is, heeft ook dezelfde voor- en nadelen als in de vorige paragrafen is benoemd.

Deze contactpersoon is echter goed te bereiken. Via de mail, zijn 06-nummer of het secretariaat. Deze gemeente is beter te bereiken en toegankelijker, door de verschillende opties om contact te leggen, dan de gemeente Hardenberg.

26 Vervolg onderzoek “Ondernemers gaan voor de eOverheid”

Voor de e-mails die zijn verstuurd van en naar Ernst & Young wordt verwezen naar hoofdstuk 5 in de bijlagen.

Rapporten van onderzoeken van Ernst & Young worden gepresenteerd en worden beschikbaar gesteld aan alle gemeenten. Het is aan de gemeenten wat zij doen met deze informatie. Daarnaast maken zij afspraken met individuele gemeenten om hen te adviseren in de digitale dienstverlening.

De voordelen van een digitaal loket zijn volgens Guill van der Boom (2010) de efficiency en de kwaliteit van de dienstverlening. Een nadeel is de investering die de gemeente moet doen om een dergelijk loket op te zetten en beschikbaar te stellen.



27 Inleiding advies

Na het in kaart brengen van de huidige situatie, de gewenste situatie en de mogelijkheden op het gebied van communicatie met de overheid, kan er antwoord gegeven worden op de beleidsvraag;

“Hoe kan er tussen de overheid (provinciaal en gemeentelijk) en de plattelandstoeristische ondernemers een optimale aansluiting worden gecreëerd op het gebied van de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de overheid richting de plattelandsondernemers?”

Deze beleidsvraag is tijdens dit onderzoek opgesplitst in verschillende deelvragen, literatuur- en veldonderzoek, die samen het antwoord vormen op de beleidsvraag. Het advies vormt het antwoord op de beleidsvraag.

De VeKaBo gaat voor het verhogen van de kwaliteit van plattelandstoerisme en -recreatie en het vergroten van de bekendheid van plattelandstoerisme en -recreatie, waardoor meer toeristen naar het platteland te trekken. (VeKaBo, 2010)

Door het opvolgen van het advies en de rol van de VeKaBo binnen dit advies zal de kwaliteit indirect verbeterd worden omdat dit zorgt voor een betere en optimale bedrijfsvoering binnen de plattelandstoeristische ondernemers.

Verder onderzoek betreffende de inhoud van het digitale loket is gewenst.

28 Het digitale loket

Het digitale loket is één van de manieren om een optimale aansluiting te creëren op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid richting de plattelandsondernemers.

28.1 Literatuuronderzoek versus uitkomsten enquête

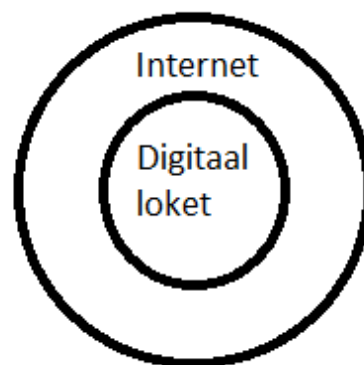
Uit de conclusie en het onderzoek van Ernst & Young (2010) blijkt dat men op zoek is naar een manier om de juiste persoon sneller te bereiken, één punt om vragen te stellen en sneller een reactie willen op vragen en verzoeken.

Informatie moet snel te verkrijgen zijn en moet helder en duidelijk zijn. Men moet langer beschikbaar zijn en één contactpunt is gewenst.

De dienstverlening op het internet moet uitgebreid worden, een digitaal loket speciaal voor plattelandstoeristische ondernemers is een goede optie. Echter wanneer men de overheid zelf wil informeren, dan doet men dit het liefst via de telefoon.

Volgens de gemeenten is het mogelijk een digitaal loket te realiseren, echter niet op gemeentelijk niveau. Dit is te bewerkelijk in verband met te veel verschillende wet- en regelgeving.

Op dit moment is het internet een medium dat nog steeds sterk in ontwikkeling is (paragraaf 7.1.1). Het is een makkelijk en vooral een snel medium om te communiceren. Het intranet vloeit voort uit dit medium, echter is dit alleen geschikt voor intern gebruik binnen een bedrijf. Omdat het een business-to-business (bedrijven die zaken doen met elkaar) relatie gaat kan de essentie van intranet wel gebruikt worden, om zo te faciliteren in de wensen van de ondernemers. Informatie delen met elkaar, de overheid met de plattelandstoeristische ondernemers en de plattelandstoeristische ondernemers met elkaar. Dit zou kunnen door het oprichten van een forum waar informatie uitgewisseld kan worden.



Figuur 4: Positie van het digitale loket binnen het internet

Wanneer de ondernemer informatie nodig heeft moet dit specifiek gericht zijn op de plattelandstoeristische ondernemer. Zij willen deze informatie snel en makkelijk vinden en de informatie moet duidelijk en helder (geen vaag taalgebruik) zijn.

De wensen van de ondernemer en de mogelijkheden die door de gemeenten worden aangegeven, vormen samen het advies om een digitale site te lanceren op provinciaal niveau. Het niveau, provinciaal, is gekozen om de informatie zo specifiek mogelijk te maken. De provincie is ook een actor.

Een digitale site, vanuit een overheidsinstelling, met een specifiek thema (in dit geval plattelandstoerisme) noemt men ook wel een 'digitaal loket' bij de overheid.

Op deze manier kan de overheid het beste faciliteren in de wensen van de ondernemer.

28.1.1 *Trends en ontwikkelingen*

Social media (paragraaf 7.1.2) is een trend op het gebied van communicatie die er voor kan zorgen dat informatie op een gebruiksvriendelijke en leuke manier met elkaar kan worden gedeeld. Dit kan op verschillende manieren: in de vorm van tekst, geluid en beeld. Dit kan worden geïmplementeerd in het digitale loket dat wordt ontwikkeld voor de plattelandstoeristische ondernemers.

Wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn op het gebied van toerisme en recreatie zou dit een middel kunnen zijn om dit over te brengen naar de bezoeker van de site.

Een maandelijks nieuwsbrief is tevens een optie om de plattelandstoeristische ondernemers op de hoogte te brengen van het nieuws dat zich op het vakgebied voordoet.

Online contact, chatten (communiceren via het internet, paragraaf 7.1.3.), is een goede mogelijkheid zijn om direct vragen te stellen en snel antwoord te krijgen. Het is een kwestie van vraag en antwoord. Een voorbeeld hiervan is www.bedrijvenloket.nl. De overheid zou deze vorm van communiceren in kunnen zetten, al dan niet voor een bepaalde tijd per dag, om zo een beter contact te creëren met de plattelandstoeristische ondernemer.

28.1.2 Rol VeKaBo

De VeKaBo is ook een actor, zij kan een rol spelen in het creëren van een goede aansluiting tussen de overheid en de plattelandstoeristische ondernemers. Wanneer provincies een digitaal loket lanceren en inzetten om zo een betere aansluiting te krijgen met de plattelandstoeristische ondernemers, kan de VeKaBo helpen door het kenbaar te maken bij haar leden. Bijvoorbeeld door het op de site van de verenigingen te zetten of een nieuwsbrief te sturen. De visie van de VeKaBo

28.1.3 Rol leden

De leden van de VeKaBo en het Tuinpad kunnen ook een rol spelen in het opzetten van dit digitale loket. Zij kunnen hun hulp verlenen bij vervolg onderzoek (bijvoorbeeld door middel van het invullen van een enquête).

28.1.4 Vervolg

Om dit advies te implementeren is er in het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 29, een opzet voor een communicatieplan ontwikkeld.

Om dit plan te optimaliseren en verder te ontwikkelen is vervolg onderzoek te adviseren. Om de (technologische) mogelijkheden betreffende het digitale loket, in kaart te brengen.

29 Opzet communicatieplan

Wanneer sprake is van communicatie, dan zijn er altijd een aantal zaken die er voor kunnen zorgen dat de communicatie niet optimaal verloopt. In communicatie moet men er voor zorgen dat er zo min mogelijk ruis kan ontstaan; het niveau van beide partijen op één lijn ligt (geen niveau verschil); er tijd wordt genomen om informatie correct en helder te delen; informatie relevant en specifiek is. (*Thuis, 2003*)

Volgens Chester Bernard zijn er drie basisprincipes die de effectiviteit van communicatie bepalen:

- Iedereen moet de communicatiekanalen kennen
- Iedereen moet toegang hebben tot het officiële communicatiekanaal
- Het communicatiekanaal moet zo kort en rechtstreeks mogelijk zijn (*Thuis, 2003*)

Het communicatieplan zal de funding vormen voor het opzetten van het digitale loket door de provincie. De ondernemers en de provincie zijn de belangrijkste actoren.

Het communicatieplan komt door aantal stappen te nemen tot stand, respectievelijk:

1. Doelgroep
2. Doel
3. Analyse
4. Knelpunten
5. Strategie knelpunten
6. Boodschap
7. Planning
8. Monitoring
9. Evaluatie

Dit is een opzet voor een communicatieplan. Men moet het financiële gedeelte nog uitwerken, de technische mogelijkheden en de communicatieve mogelijkheden.

29.1 Doelgroep

De primaire doelgroep voor het digitale loket voor plattelandstoeristische ondernemers, zijn de (beginnende) plattelandstoeristische ondernemers.

De plattelandstoeristische ondernemer is een ondernemer die kleine en extensieve vormen van recreatie en toerisme aanbiedt en hierbij gebruik maakt van typische kwaliteiten van landelijke gebieden zoals rust, ruimte en kleinschaligheid. (van der Laan, 2010)

Een secundaire doelgroep zijn de ambtenaren die informatie zoeken voor willekeurige doeleinden. Zij zoeken informatie om anderen te informeren of voor onderzoeken en dergelijke.

29.2 Doel

Het indirecte doel van dit communicatieplan is een optimale aansluiting creëren op het gebied van bereikbaarheid en de toegankelijkheid tussen de provincie en plattelandstoeristische ondernemers.

Het directe doel van dit communicatieplan is een plan opzetten voor het lanceren van een digitaal loket voor plattelandstoeristische ondernemers.

29.3 Doelstellingen

Een doelstelling moet SMART zijn: specifiek, meetbaar, actiegericht, realistisch, tijdsgebonden.

In 2013 moet er een digitaal loket voor plattelandstoeristische ondernemers gelanceerd zijn, waar zij specifieke informatie betreffende de wet- en regelgeving, het ondernemen en het laatste nieuws snel en makkelijk kunnen vinden

Een jaar na de lancering van het digitaal loket voor plattelandstoeristische ondernemers (2014) moet de tevredenheid van de plattelandstoeristische ondernemer over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de provincie met 10% gestegen zijn

De tevredenheid over de reactie van de provincie op vragen en verzoeken moet met 10% gestegen, een jaar na de lancering van het digitale loket voor plattelandstoeristische ondernemers

De tevredenheid onder de ondernemers over de kennis die uitgewisseld wordt op het digitaal loket voor plattelandstoeristische ondernemers, door middel van forums e.d., moet 50% zijn

29.4 Analyse

De SWOT-analyse is een analyse die de sterktes, zwaktes (intern) en de kansen en bedreigingen (extern) in kaart brengt. Omdat het een nieuw concept is en dit loket nog gerealiseerd moet worden kunnen uitsluitend de kansen en bedreigingen in kaart worden gebracht. Echter kunnen de verwachte sterktes en zwaktes wel in kaart worden gebracht.

Sterktes: – informatie betreffende plattelandstoerisme is sneller en makkelijker te vinden door middel van het digitale loket – het digitaal loket is toegankelijk voor iedereen – informatie over wet- en regelgeving, laatste nieuws betreffende de toeristische en recreatieve sector, informatie over ondernemen – specifieke informatie vinden op provinciaal niveau – Het laatste nieuws in de toeristische en recreatieve branche wordt op dit digitale loket weergegeven eventueel door middel van social media (trekt aandacht van de bezoeker van het digitale loket)	Zwaktes: – Er zijn wetten en regels die op gemeentelijk niveau zijn bepaald, dit kan men niet op het digitale loket van de provincie vinden – het digitaal loket is toegankelijk voor iedereen, dit kan misbruik van de site betekenen bijvoorbeeld op het forum – Het online contact (chatten) kan niet gedurende de hele dag worden gebruikt
Kansen: – een betere relatie tussen plattelandstoeristische ondernemer en de overheid – kennis uitwisseling ter optimalisatie van de bedrijfsvoering – een betere bedrijfsvoering bij de plattelandstoeristische ondernemers – efficiënter communiceren, door korte lijnen en de ruis beperken in de communicatie – verbeteren van de economie door de verbeterde bedrijfsvoering van de plattelandstoeristische ondernemers	Bedreigingen: – het digitaal loket is toegankelijk voor iedereen, dit kan misbruik van de site betekenen d.m.v. bijvoorbeeld het forum – wanneer men een keer niet hetgeen vindt op het digitaal loket, dan is er de bedreiging dat men de volgende keer het loket niet weer raadpleegt – storingen en onderhoud, alle systemen op het net (of er buiten) hebben wel eens te maken met storingen of onderhoud, dit kan net op het moment zijn wanneer een ondernemer de site wil raadplegen en dit kan een negatief effect hebben

29.5 Knelpunten

Uit de SWOT-analyse blijkt dat er een aantal punten zijn die een negatieve werking kunnen hebben op het digitale loket:

1. Er zijn wetten en regels die op gemeentelijk niveau zijn bepaald, dit kan men niet op het digitale loket van de provincie vinden.
2. Het digitaal loket is toegankelijk voor iedereen, dit kan misbruik van de site betekenen
3. Het online contact (chatten) kan niet gedurende de hele dag worden gebruikt
4. Wanneer men een keer niet hetgeen vindt op het digitaal loket, dan is er de bedreiging dat men de volgende keer het loket niet weer raadpleegt.
5. Storingen en onderhoud, alle systemen op het net (of er buiten) hebben wel eens te maken met storingen of onderhoud, dit kan net op het moment zijn wanneer een ondernemer de site wil raadplegen en dit kan een negatief effect hebben.

29.6 Strategie knelpunten

Elk project of organisatie heeft te maken met knelpunten. Knelpunten zijn niet in zijn geheel op te lossen, maar er kan wel getracht worden deze knelpunten te beperken tot een minimum.

1. Een digitaal loket op gemeentelijk niveau is niet mogelijk, wel kan er op het digitale loket de websites (met link) van alle gemeenten behorende bij de provincie weer worden gegeven. Zo wordt dit knelpunt tot een minimum beperkt.
2. Het digitale loket is voor iedereen toegankelijk, dit om zo de drempel te verlagen. Wanneer dit knelpunt wordt beperkt, door bijvoorbeeld te moeten inloggen, kan het laagdrempelige niveau van de site (dat een sterkte is) in gevaar brengen.
3. Dit knelpunt is op één manier te beperken, door op gunstige tijden (bijvoorbeeld vanaf 18.00 uur) deze dienst aan te bieden.
4. Dit knelpunt kan niet tegen worden gegaan, echter kan het gebruik van het digitale loket wel gestimuleerd worden. Dit zou kunnen door bijvoorbeeld de VeKaBo of het Tuinpad, zij kunnen op hun site verwijzen naar het digitale loket van de provincie.
5. Storingen en onderhoud komen af en toe voor. Storingen zijn niet te voorzien en er kan in principe niets aangedaan worden, men kan wel een melding geven wanneer dit het geval is zodat de bezoeker van het digitale loket weet wat er aan de hand is. Onderhoud kan men op tijden plannen wanneer er zo min mogelijk bezoekers zijn op het digitale loket.

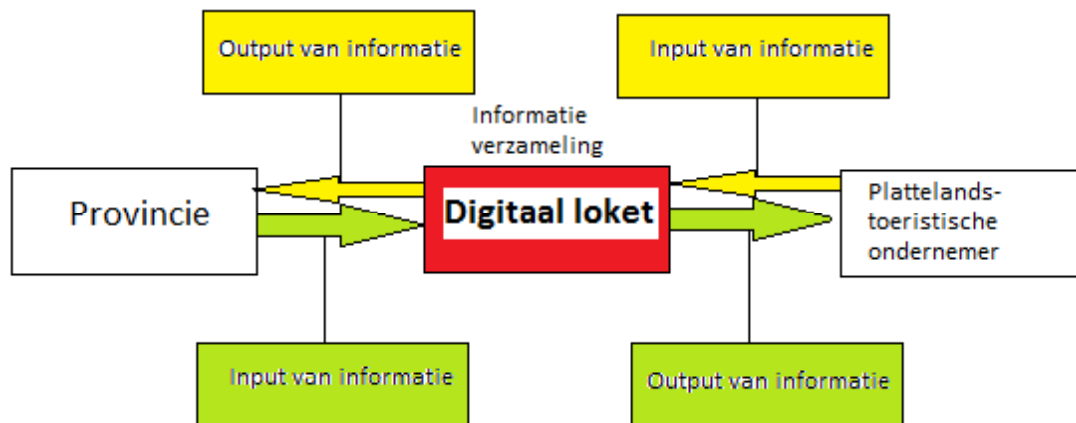
29.7 Boodschap

Wat moet er bereikt worden met dit digitale loket, wat biedt het de bezoeker?

Het digitale loket moet een informatiebron zijn voor de plattelandstoeristische ondernemer. Een aantal onderdelen moeten een vaste plek innemen in dit digitale loket:

- Het laatste nieuws op het gebied van toerisme en recreatie
- Landelijk en provinciale wet- en regelgeving betreffende het plattelandstoerisme
- Indienen van verzoeken, vergunningen en het stellen van vragen
- Online contact met de provincie
- Informatie over ondernemen
- Forum voor het uitwisselen van kennis onder bezoekers

In onderstaand figuur, figuur 5, dat naar aanleiding van het advies en het communicatieplan is ontwikkeld. De groene peil met de tekst; input van informatie, geeft aan dat de provincie zorgt voor de benodigde informatie op het digitaal loket. De groene peil met de tekst; output van informatie, geeft aan dat de plattelandstoeristische ondernemer het digitale loket kan gebruiken om aan informatie te komen. De gele peil met de tekst; input van informatie, geeft aan dat de plattelandstoeristische ondernemer zelf ook informatie op het digitaal loket kan zetten door middel van het forum. De gele peil met de tekst; output van informatie, geeft aan dat de provincie zelf ook informatie van het digitaal loket kan halen door middel van het lezen van het forum voor de ondernemers. Zo leren zij de ondernemers ook beter kennen.



Figuur 5: Stromingen van en naar het digitale loket

29.8 Planning

De planning geeft in grote lijnen weer, hoe en wanneer het digitale loket in de markt kan worden gezet. Tevens is er extra veel tijd ingecalculleerd omdat dit een innovatief concept en project (digitaal loket voor plattelandstoeristische ondernemers) is in de provincie Gelderland en Overijssel.

<i>Wat</i>	<i>Wanneer</i>	<i>Voltooid uiterlijk</i>
Provincie ontvangt communicatieplan (na beëindiging project Charmant Platteland)	01-01-11	04-01-11
Lezen communicatieplan	05-01-11	30-2-11
Vervolg onderzoek	30-2-11	31-07-11
Aanpassen strategie/communicatieplan	01-08-11	30-09-11
Opzetten digitaal loket	01-10-11	01-10-11
Testfase	01-01-11	31-12-12
Lancering digitaal loket voor plattelandstoeristische ondernemers	01-01-13	
Monitoring en eventuele aanpassingen ter verbetering	Maandelijks na lancering	01-07-13
Evaluatie	01-01-14	
Monitoring	Om het half jaar	01-07-15
Monitoring	Jaarlijks	

29.9 Monitoring

Om de kwaliteit te waarborgen van dit project, wordt er in het eerste half jaar na de lancering elke maand een tussentijdse evaluatie gehouden (monitoring). Hierbij wordt er gekeken of het loket werkt zoals er verwacht wordt en of er nog verbeterpunten en/of aanpassingen zijn. Na een half jaar wordt er een tussentijdse meting gedaan, dit ook bij de ondernemers. Zo kan er gemeten worden hoe tevreden zij zijn over het digitale loket en of er nog aanpassingen en/of verbeterpunten zijn. Dit wordt tevens aangegeven in, paragraaf 25.8., de planning

Op deze manier kan de kwaliteit van het digitale loket worden gewaarborgd.

29.10 Evaluatie

De evaluatie wordt een jaar na de lancering van het digitale loket gedaan. De doelstellingen die vooraf gesteld zijn, zijn hierbij de leidraad. Zijn de doelstellingen gehaald? Wat zijn knelpunten en verbeterpunten. Hiermee kunnen (nieuwe) plannen worden gemaakt of bijgewerkt.

30 Efficiënt communiceren

Wanneer er gecommuniceerd wordt is er kans op ruis. Dit is een storing in de communicatie dat door verschillende factoren kan ontstaan.

Aan de gemeenten en de VeKaBo en het Tuinpad is gevraagd waar de mogelijke ruis ontstaat. Onderstaand advies geldt voor zowel de gemeenten als voor de ondernemers.

30.1 Wanneer te communiceren

30.1.1 *De ondernemer*

De ondernemers communiceren vaak te laat. Vaak hebben zij al een opzet van de plannen, soms al in uitvoering, zonder dat men weet wat er mogelijk is. Men moet kenbaar maken aan de gemeente wat het doel is en wat men moet doen om dit te realiseren en of het überhaupt te realiseren is. Men moet ook vragen wat de procedure is. De gemeente is een grote organisatie, daarom zijn er procedures opgesteld deze moet men, om zo efficiënt mogelijk te werk te gaan, volgen.

Men moet beginnen bij het begin.

Voor dat men gaat communiceren met de gemeente moet men zich goed laten informeren door hetgeen al gepubliceerd is door de gemeente. Dit kunnen kranten zijn, maar vooral het internet. Hierdoor is men al iets wijzer voordat men contact opneemt met de gemeente.

30.1.2 *De gemeenten*

De gemeenten moeten binnen een bepaalde periode reageren op vragen via de mail. Hier moet men een limiet aan stellen, bijvoorbeeld vijf werkdagen.

Wanneer er wijzigingen zijn binnen de gemeente met betrekking tot de toeristische en recreatieve branche moet men de ondernemers informeren hierover. Per mail is het de makkelijkste en snelste weg.

30.2 Hoe te communiceren

30.2.1 *De ondernemer*

De vraagstelling is, blijkt uit de antwoorden van de VeKaBo, Tuinpad en de gemeenten, niet altijd helemaal juist.

Hoe kan men er voor zorgen dat de vraagstelling helder en duidelijk is? Hiervoor een aantal handvaten:

- Spreek voor jezelf
- Formuleer je uitgangspunt
- Wees selectief
- En vertel één ding tegelijk
- Het doel van de vraag voor ogen houden

Het is het makkelijkst om te communiceren per mail, dit is de snelste weg.

30.2.2 De gemeente

De gemeente kan haar dienstverlening op het gebied van communicatie uitbreiden en moet transparanter worden. Geef aan de ondernemers aan wanneer men wel en niet aanwezig is en wie die persoon vervangt bij afwezigheid. Een 06-nummer doorgeven aan de ondernemer (bij niet antwoorden de voicemail erachter) en je persoonlijke e-mail doorgeven is een kleine moeite, maar vergroot de bereikbaarheid.

Nieuwsbrieven kunnen een middel zijn om ondernemers op de hoogte te brengen van bijvoorbeeld de laatste wijzigingen binnen de gemeente.

Men kan ook op de site een “bel mij nu” icoon plaatsen. Hier kan de ondernemer zijn/haar nummer invullen en vervolgens wordt hij/zij teruggebeld. Zo loopt de ondernemer niet tegen het feit aan dat de desbetreffende persoon niet op zijn/haar plek zit. Wanneer die persoon niet aanwezig is, moet er een afwezigheidsmelding worden weergegeven of gestuurd. Men moet de ondernemer hiervan op de hoogte stellen.

Wanneer men een verzoek via mail of via de site indient, moet men hiervan een ontvangstbevestiging krijgen en wanneer het mogelijk is een tijdsindicatie geven wanneer het afgehandeld wordt. Geef aan wanneer men wel en niet aanwezig is in de periode die komen gaat.

30.2.3 VeKaBo

Wanneer de VeKaBo haar leden informeert over de contactpersonen binnen de gemeenten wanneer mogelijk, maar in ieder geval aangeeft hoe men het beste aan de juiste informatie kan komen, zal de communicatie tussen beide partijen verbeterd worden.



31 Literatuur

Braas, C., Couwelaar, van R., Kat, J., (2006). *Rapporteren*. Groningen: Wolters-Noordhoff

Bugter, B., (2010). *Intranet anno 2010*.

Gevonden op 2 april 2010 op het internet:

<http://www.communicatieonline.nl/opinie/bericht/intranet-anno-2010/>

Camping Weideblik

Geraadpleegd op 2 juli 2010 op het internet:

<http://www.weideblik.nl/vekabo-camping>

Communicatie, website en vakblad voor communicatieprofessionals. (2006). *Chatten met de overheid*.

Gevonden op 19 februari 2010 op het internet:

<http://www.communicatieonline.nl/nieuws/bericht/chatten-met-de-overheid/>

Communicatieplan info. (2005). *Communicatieplan in 9 stappen*.

Gevonden op 1 augustus 2010 op het internet:

<http://www.communicatieplan.info/09/04/2005/communicatieplan-in-9-stappen/>

Ernst & Young. (2009). *Ondernemers gaan voor eOverheid; Wat verwacht de ondernemer van de dienstverlening door de overheid?*

Gevonden op 18 februari 2010 op het internet:

[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_2009_Burgers_en_eOverheid/\\$File/Ernst%20&%20Young_2009_Burgers%20en%20eOverheid_B.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_2009_Burgers_en_eOverheid/$File/Ernst%20&%20Young_2009_Burgers%20en%20eOverheid_B.pdf)

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme

Geraadpleegd op 19 februari 2010

<http://www.gobt.nl>

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme. (2003). *Masterplan Plattelandstoerisme Gelderland en Overijssel*

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme (2008), *Tendrapport toerisme en recreatie Kop van Overijssel 2007*

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme (2010), Tendrapport toerisme en recreatie Salland 2007

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme (2010), *Tendrapport toerisme en recreatie Salland 2009*

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme (2008), Tendrapport vrijetijdseconomie Veluwe 2008

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme (2010). *Tendrapport vrijetijdssector Achterhoek 2010*

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme (2008). *Tendrapport vrijetijdssector Twente 2008*

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme (2008). Tendrapport vrijetijdssector Vechtdal 2008

Gelders Overijssels Bureau voor Toerisme (2009). *Feiten en cijfers over de vrijetijdseconomie in Overijssel 2009*

Gemeente Apeldoorn
Geraadpleegd op 8 juli 2010
www.apeldoorn.nl

Gemeente Hardenberg
Geraadpleegd op 8 juli 2010
www.hardenberg.nl

Nijenhuis, G., (2010). *Mail contact over de meest pro-actieve gemeente van de provincie Gelderland*

Het Tuinpad
Geraadpleegd op 17 februari 2010
<http://tuinpad.nl>

HVR Group. (s.a.). *De media ondermijnt het traditionele landschap*
Gevonden op 19 februari 2010 op het internet:
<http://www.hvrgroup.nl/english/home-english/what-we-do/wat-we-doen/trends/de-media-explosie>

Kennisplatform voor social media marketing
Gevonden op 21 mei 2010 op het internet:
<http://www.social-media.nl/>

Laar, van der S., (2010). *Samen sterker in de recreatiesector*. Den Haag: Kenniscentrum Recreatie

Lahaye, H., Oelemans, N., J., M. v., & Reus, J. (2000). *Duurzaam de boer op*

Loopbaan.nl. (2010). *Regels voor heldere communicatie*.
Geraadpleegd op 23 september 2010
<http://www.loopbaan.nl/jouw-loopbaan/regels-voor-heldere-communicatie>

Ministerie van Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit
Geraadpleegd op 18 februari 2010
<http://www.minlnv.nl>

Ministerie van Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit. (2004). *Agenda Vitaal Platteland: inspelen op veranderingen*.
Gevonden op 15 februari 2010 op het internet:
[http://www.minlnv.nl/portal/page?
_pageid=116,1641095&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_news_item_id=20637](http://www.minlnv.nl/portal/page?_pageid=116,1641095&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_news_item_id=20637)

Oene, van J., (2010). *Mailcontact over de meest pro-actieve gemeente van de provincie Overijssel*

Online Encyclopedie
Geraadpleegd op 10 maart 2010
<http://www.encyclo.nl/zoek.php>

Provincie Gelderland
Geraadpleegd op 8 maart 2010
www.gelderland.nl

Provincie Gelderland (2006) *Verkenning recreatie en toerisme 2007*
http://www.gelderland.nl/Documenten/Themas/Economie_en_Werk/Onderzoek_en_monitoring/Verkenning_Recreatie_en_Toerisme_2007.pdf

Provincie Overijssel
Geraadpleegd op 8 maart 2010
www.overijssel.nl

Provincie Utrecht, Plattelandsloket
Geraadpleegd op 15 februari 2010
http://www.loketplattelandstoerisme.nl/plt/index.php?option=com_kb&page=articles&articleid=17&Itemid=43

Reinders, E. (2006). *Interne communicatie voor de professional*. Assen: Koninklijke van Gorcum

Reyn, L., Meij van der, P. (2000). *Bedrijven tussen markt en overheid*. Alphen aan den Rijn: Samson

Sandberg, C.E. (1999). *Overbrengen en overbruggen communicatiemanagement bij de overheid*. Utrecht: Uitgeverij Lemma B.V.

Saxion Bibliotheek
Geraadpleegd op 15 februari 2010
<http://www.saxionbibliotheek.nl>

Saxion Business Development
Geraadpleegd op 14 maart 2010
<http://saxion.nl/businessdevelopment/welkom>

Saxion Hospitality Business
Geraadpleegd op 18 februari 2010
http://saxion.nl/hospitalitybusiness/gebiedsontwikkeling/charmantplatteland/project_charmantplatteland

Schopman, L., (2010). *Mail contact over uitkomsten onderzoek*

Schreuder Peter, R.P.I.J. (2005). *Methoden & technieken van onderzoek*. Den Haag: SDU Uitgevers B.V.

Spectrum CMO Gelderland
Gevonden op 4 juni 2010 op het internet
<http://www.spectrum-gelderland.nl/Internet/Images/SIG/RegioKaart.jpg>

Thuis, P., (2003). *Toegepaste organisatiekunde*. Groningen: Wolters-Noordhoff

Van Dale Online
Geraadpleegd op 8 maart 2010
<http://www.vandale.nl>

Vecht, van der T. (2010). *Gesprek over het aannemen van de opdracht*

VeKaBo
Geraadpleegd op 18 februari 2010
<http://vekabo.nl>
Verhage, B., (2004). *Grondslagen van de marketing*. Groningen: Stenfert Kroese

Viskaal, W., (2010). *Mail contact over verstrekken enquête en vragen naar aanleiding uitkomsten onderzoek*

Waardenburg, M. (2003). *Het communicatieplan*. Deventer: Kluwer

Weggemans, R., (2010) *Mail contact over verstrekken enquête en vragen naar aanleiding uitkomsten onderzoek*



1 Enquête

1.1 Uitnodiging

Beste ondernemer,

Hierbij willen we u vragen om deel te nemen aan het onderzoek **Enquête Charmant Platteland**.

Het contact met de overheid is ontzettend belangrijk voor ondernemers, dit onderzoek is dus ook voor u van belang.

Op dit moment ben ik, Leonie Assink, in het kader van het project Charmant Platteland (een project van het Saxion, de VeKabo en Het Tuinpad) een onderzoek aan het doen naar de communicatie van provincie en gemeenten. Het doel is het in kaart brengen wat de huidige en gewenste bereikbaarheid en toegankelijkheid.

De resultaten van dit onderzoek vormen de basis voor een adviesrapport dat wordt aangeboden aan de VeKaBo, het Tuinpad en overheden

Uw deelname is van belang voor het verder optimaliseren van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van uw overheid.

Het invullen van de enquête kost slechts een paar minuten van uw tijd.

U start het onderzoek door [hier](#) te klikken.

Als deze link niet werkt, kopieer dan onderstaande link naar de adresbalk van uw browser.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Leonie Assink
Student Saxion Hogescholen te Deventer
Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

1.2 Herinnering

Beste ondernemer,

Enige tijd geleden hebben ik u een uitnodiging gestuurd om deel te nemen aan het onderzoek **Enquête Charmant Platteland**.

Wellicht is deze uitnodiging u ontgaan.

Hierbij willen we u vragen om deel te nemen aan het onderzoek **Enquête Charmant Platteland**.

Het contact met de overheid is ontzettend belangrijk voor ondernemers, dit onderzoek is dus ook voor u van belang.

Op dit moment ben ik, Leonie Assink, in het kader van het project Charmant Platteland (een project van het Saxion, de VeKabo en Het Tuinpad) een onderzoek aan het doen naar de communicatie van provincie en gemeenten. Het doel is het in kaart brengen wat de huidige en gewenste bereikbaarheid en toegankelijkheid.

De resultaten van dit onderzoek vormen de basis voor een adviesrapport dat wordt aangeboden aan de VeKaBo, het Tuinpad en overheden

Uw deelname is van belang voor het verder optimaliseren van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van uw overheid.

Het invullen van de enquête kost slechts een paar minuten van uw tijd.

U start het onderzoek door [hier](#) te klikken.

Als deze link niet werkt, kopieer dan onderstaande link naar de adresbalk van uw browser.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Leonie Assink

Student Saxion Hogescholen te Deventer

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

1.3 Enquête

0. Wat is de naam van uw onderneming?
1. In welke plaats is uw onderneming gevestigd?
2. Welk soort accommodatie biedt u aan? (meer dan 1 antwoord mogelijk)
 - Mini-camping
 - Bed & Breakfast
 - Appartementen
 - Vakantiewoningen/bungalows
 - Groepsaccomodatie
 - Overig
4. Wanneer bent u begonnen met deze onderneming?
 - 0 tot 2 jaar geleden
 - 3 tot 10 jaar geleden
 - 10 jaar of langer geleden
5. Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Neutraal
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
6. Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via:
 - Mail
 - Telefoon
 - Post
 - Website
 - Overig
7. Wanneer u informatie nodig hebt met betrekking tot de provincie/gemeente, wat is dan uw eerste informatiebron?
 - De website van de gemeente of provincie
 - Ik bel met de gemeente of provincie
 - Anders
8. De provincie staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.
 - Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens

9. De gemeente staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.
- Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens
10. In welke mate vindt u dat de provincie/gemeente bereikbaar is (communicatief gezien)?
- Heel bereikbaar
 - Bereikbaar
 - Neutraal
 - Onbereikbaar
 - Heel onbereikbaar
11. Wanneer ik een wijziging door wil geven bij de provincie/gemeente, dan verloopt dit naar wens.
- Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens
 - N.v.t.
12. De reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken vind ik voldoende.
- Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens
 - N.v.t.
13. Wanneer ik communiceer met de provincie en/of gemeente, dan is de taal waarin zij spreken of schrijven duidelijk en begrijpelijk.
- Ja
 - Neutraal
 - Nee
 - N.v.t.
14. Ik vind het belangrijk dat de provincie/gemeente haar dienstverlening via internet uitbreidt.
- Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens

15. Wat vindt u persoonlijk de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente, via:
- De mail
 - via de telefoon
 - Per post
 - De site
16. Hoe heeft u het liefst dat de provincie/gemeente ú informeert over wijzigingen in wetten en regels?
- Via de mail
 - Via de telefoon
 - Per post
 - Via sms
17. Wanneer u zelf de provincie/gemeente wilt informeren, hoe doet u dit dan het liefst?
- Via de mail
 - Via de site
 - Via de telefoon
 - Per brief
 - Aan de balie
 - Via een formulier
18. De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door middel van langere openingstijden.
- Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens
19. De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden doordat één persoon mij kan helpen met verschillende vragen.
- Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens
20. De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor agro-toeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie op te vinden is.
- Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens

21. Ik vind dat er vanuit de overheid meer aandacht moet worden besteed aan ondernemers.

- Helemaal eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Helemaal oneens

22. Wat vindt u persoonlijk een knelpunt in het contact en de communicatie met de overheid?

23. Heeft u zelf nog ideeën of suggesties over hoe de communicatie tussen u en de overheid verbeterd kan worden?

2 Verantwoording enquête

2.1 Code boek

In onderstaand code boek worden de antwoorden op de enquête vragen vertaald naar getallen. Voor de open vragen aan het einde van de enquête is geen code, omdat men vrij is deze vraag in te vullen.

Wat is de naam van uw onderneming?

0= Missing Value

1= Antwoord

In welke plaats is uw onderneming gevestigd?

0= Missing Value

1= Antwoord

Welk soort accommodatie biedt u aan? (meer dan 1 antwoord mogelijk)

0= Missing Value

1=Mini-camping

2= Bed & Breakfast

3= Appartementen

4= Vakantiewoningen/bungalows

5= Groepsaccomodatie

6= Overig

Wanneer bent u begonnen met deze onderneming?

0= Missing Value

1= tot 2 jaar geleden

2= 3 tot 10 jaar geleden

3= 10 jaar of langer geleden

Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?

0= Missing Value

1= Zeer tevreden

2= Tevreden

3= Neutraal

4= Ontevreden

5= Zeer ontevreden

Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via:

0= Missing Value

1= Mail

2= Telefoon

3= Post

4= Website

5= Overig

Wanneer u informatie nodig hebt met betrekking tot de provincie/gemeente, wat is dan uw eerste informatiebron?

0= Missing Value

1= De website van de gemeente of provincie

2= Ik bel met de gemeente of provincie

3= Anders

De provincie staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.

0= Missing Value

1= Helemaal eens

2= Eens

3= Neutraal

4= Oneens

5= Helemaal oneens

De gemeente staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.

0= Missing Value

1= Helemaal eens

2= Eens

3= Neutraal

4= Oneens

5= Helemaal oneens

In welke mate vindt u dat de provincie/gemeente bereikbaar is (communicatief gezien)?

0= Missing Value

1= Heel bereikbaar

2= Bereikbaar

3= Neutraal

4= Onbereikbaar

5= Heel onbereikbaar

Wanneer ik een wijziging door wil geven bij de provincie/gemeente, dan verloopt dit naar wens.

0= Missing Value

1= Helemaal eens

2= Eens

3= Neutraal

4= Oneens

5= Helemaal oneens

6= N.v.t.

De reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken vind ik voldoende.

0= Missing Value

1= Helemaal eens

2= Eens

3= Neutraal

4= Oneens

5= Helemaal oneens

6= N.v.t.

Wanneer ik communiceer met de provincie en/of gemeente, dan is de taal waarin zij spreken of schrijven duidelijk en begrijpelijk.

0= Missing Value

1= Ja

2= Neutraal

3= Nee

4= N.v.t.

Ik vind het belangrijk dat de provincie/gemeente haar dienstverlening via internet uitbreidt.

- 0= Missing Value
- 1= Helemaal eens
- 2= Eens
- 3= Neutraal
- 4= Oneens
- 5= Helemaal oneens

Wat vindt u persoonlijk de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente, via:

- 0= Missing Value
- 1= De mail
- 2= Via de telefoon
- 3= Per post
- 4= De site

Hoe heeft u het liefst dat de provincie/gemeente ú informeert over wijzigingen in wetten en regels?

- 0= Missing Value
- 1= De mail
- 2= Via de telefoon
- 3= Per post
- 4= Via sms

Wanneer u zelf de provincie/gemeente wilt informeren, hoe doet u dit dan het liefst?

- 0= Missing Value
- 1= Via de mail
- 2= Via de site
- 3= Via de telefoon
- 4= Per brief
- 5= Aan de balie
- 6= Via een formulier

De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door middel van langere openingstijden.

- 0= Missing Value
- 1= Helemaal eens
- 2= Eens
- 3= Neutraal
- 4= Oneens
- 5= Helemaal oneens

De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden doordat één persoon mij kan helpen met verschillende vragen.

- 0= Missing Value
- 1= Helemaal eens
- 2= Eens
- 3= Neutraal
- 4= Oneens
- 5= Helemaal oneens

De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor agro-toeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie op te vinden is.

0= Missing Value

1= Helemaal eens

2= Eens

3= Neutraal

4= Oneens

5= Helemaal oneens

Ik vind dat er vanuit de overheid meer aandacht moet worden besteed aan ondernemers.

0= Missing Value

1= Helemaal eens

2= Eens

3= Neutraal

4= Oneens

5= Helemaal oneens

2.2 Enquête vragen

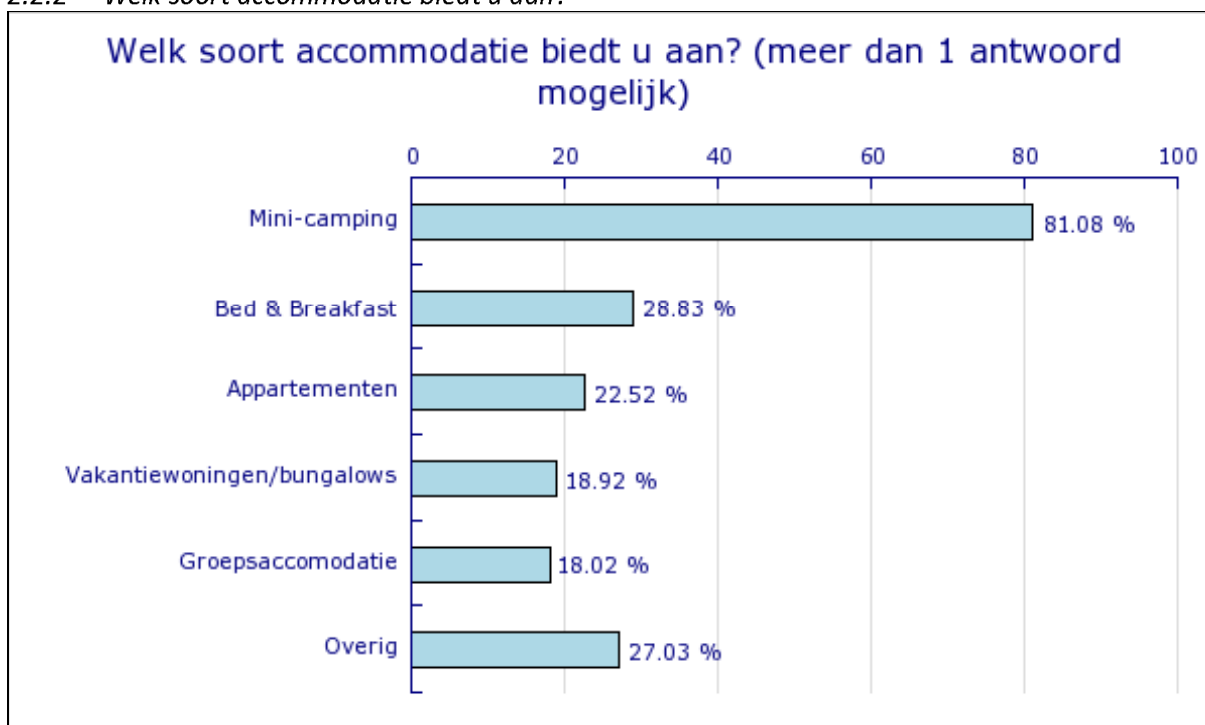
2.2.1 *Wat is de naam van uw onderneming en in welke plaats is deze gevestigd*

<u>Respondent</u>	<u>Wat is de naam van uw onderneming?</u>	<u>In welke plaats is uw onderneming gevestigd?</u>
sub000001	VOF Viskaal	Slagharen
sub000002	MINI CAMPING "LANDZICHT"	DE KIEL / SCHOONOORD
sub000003	De Boderie	Albergen
sub000004	t diep	steenwijkerland
sub000005	Boerderijcamping Het Varsenerveld	Ommen
sub000006	B&B Sagenland	Harbrinkhoek
sub000007	Grimberghoeve	Notter (Gem. Wierden)
sub000008	minicamping boerderijappartementen	Denekamp
sub000009	Camping en Galerie Thyencamp	Hooghalen
sub000010	Minicamping de Brinkhoeve	Noord-Sleen
sub000011	Camping Boerenbont	Veele
sub000012	De Seedykstertoer	Marrum
sub000013	Het Zonnehuis	Exmorra
sub000014	Fûgelfrij	Hichtum
sub000015	Boerhoes	Dalfsen
sub000016	Lentemaheerd	Uithuizermeeden
sub000017	Erfgoed de Boemerang	Meppen
sub000018	De Regge-Vallei	Den Ham gem.Twenterand
sub000019	Camping Sotterum	Cornwerd
sub000020	minicamping Uit & thuis	Kollum
sub000021	hoestinkhof	markelo
sub000022	Nij Wybranda	Boazum
sub000023	De Tuinfluiter	Hijken (gem Midden Drenthe)
sub000024	Schapenweide	Scheerwolde
sub000025	Natuurcamping Olde Kottink	Beuningen Twente

sub000026	weidhof	borger
sub000027	de huttert	luttenberg
sub000028	mini camping oltenbarg	wanneperveen
sub000029	t Hijkerveld	Hijken
sub000030	Kom es an	Bronnegerveen
sub000031	recreatiecentrum Het Buitenveld	feanwalden
sub000032	cvamping	Odoornerveen
sub000033	t hofje	ambt delden
sub000034	B&B Sagenland	tubbergen
sub000035	Boerencamping	De Wilp
sub000036	Minicamping Houtekiet	Rheeze
sub000037	Camping B&B De Meppelerweg	Steenwijk
sub000038	Herberg Godot	Marrum
sub000039	oes stekkie	nijeveen
sub000040	Yn,e Lansdouwe	Eastermar
sub000041	Te hooi en te gras	Boijl
sub000042	Boerderij Spa Nutter en IJsboerderij de Bölte	Nutter bij Ootmarsum
sub000043	De Boderie	Albergen
sub000044	Het Achterdiep	Ter Apel
sub000045	Camping "De Scheffershoeve"	Ane
sub000046	camping de maiskolf	dalfsen
sub000047	de roos	vrouwenparochie
sub000048	Op't Kalkamp	Gieten
sub000049	minicamping Drentsheerlijk	Geesbrug (Dr)
sub000050	Robersum	Vierhuizen
sub000051	Paardenmelkerij Sand	Harbrinkhoek
sub000052	mini-camping De Boergondiër	De Krim
sub000053	boerhaarshoeve	grolloo
sub000054	campingdedrentsepatrijs	uffelte
sub000055	t Woutersbergje	Oudeschoot
sub000056	mini Camping Feenstra.	Allingawier
sub000057	De Biggenhof	Holsloot
sub000058	st. groene hart van ternaard	ternaard
sub000059	Grimberghoeve	Notter
sub000060	zuivelboerderij effink	markelo
sub000061	Boerderijcamping "De Kuipershoek"	Den Ham (ov.)
sub000062	Boerderij Eben Haezer	Staphorst
sub000063	Speel-kinderboerderij	oudleusen
sub000064	Camping de veldmeijer	Weerselo
sub000065	agrohof	lemele
sub000066	rigtersheert	bellingwolde
sub000067	camping Roderveld	Rossum(ov)
sub000068	Mini camping de Gaard / Door	Lelystad
sub000069	Romsicht	Tijnje
sub000070	Te hooi en te gras	Boijl
sub000071	Camping Sotterum	Cornwerd

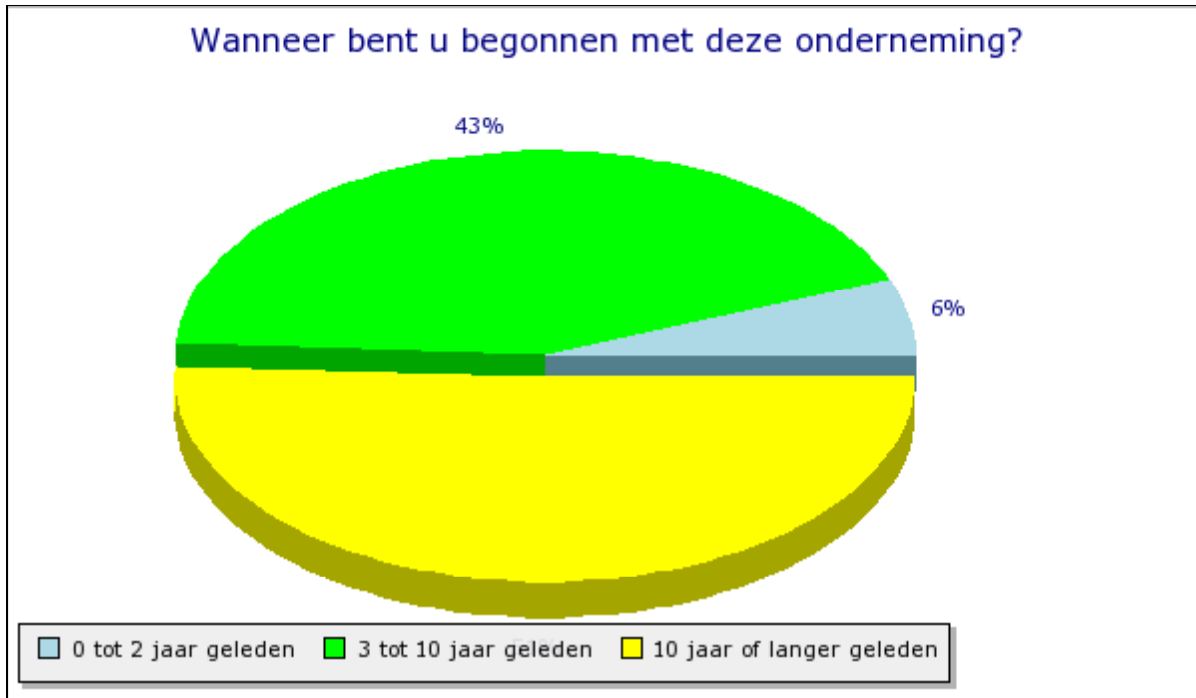
sub000072	De Seedykstertoer	Marrum
sub000073	camping De Linderbeek	Den Ham (ov)
sub000074	Nuuverstee	borger
sub000075	de Boderie	Albergen
sub000076	de huttert	Iuttenberg
sub000077	de Schoolkyl	hoogersmilde
sub000078	Boerderijcamping De Beek	Haaksbergen
sub000079	Openluchtmuseum Ootmarsum	Ootmarsum
sub000080	d'Olde Kamp recreatie	De wolden
sub000081	Camping Ideaal- koffiemolenmuseum de Koffiemölle	Holten
sub000082	Camping Musselkanaal	Musselkanaal
sub000083	't loozerveld	loozen
sub000084	Buitengoed-Achterdehoven	Noordlaren
sub000085	Het Ruitenveen	Nieuwleusen
sub000086	Schapeuweide	Scheerwolde
sub000087	de Sternhof	Zeewolde
sub000088	De Peelhof	Erica
sub000089	minicamping "De Veenhoeve"	Smilde
sub000090	Minicamping & Zorgboerderij De Kattewaard	Kampen
sub000091	Minicamping "de Bulte "	Tiendeveen
sub000092	Holtingerzand	Uffelte
sub000093	nieuwsalland boerderijappartementen	broekland raalte
sub000094	camping langs de dedemsvaart	dedemsvaart
sub000095	camping van veen	wezuperbrug
sub000096	Oes Stekkie	Nijeveen
sub000097	Erve 'n Greun	Hoge Hexel
sub000098	Camping t	Oosterstreek
sub000099	minicampingvenema	koudum
sub000100	Minicamping De Stroetenhof	Eursinge
sub000101	De KLABORIJ	Ryptsjerk
sub000102	t Lemsterhop	Lemmer
sub000103	Scheepershoeve	IJhorst gem Staphorst
sub000104	benboverijsel	haaksbergen
sub000105	Vakantieboerderij Salland	Haarle (gem. Hellendoorn)
sub000106	Mini-camping "kom es an"	bronnegerveen
sub000107	de reke	nutter
sub000108	erve	rijssen-holten
sub000109	De Boderie	Albergen
sub000110	Minicamping Loeksham	Emmen
sub000111	Nij Wybranda	Boazum

2.2.2 Welk soort accommodatie biedt u aan?



Welk soort accommodatie biedt u aan? (meer dan 1 antwoord mogelijk)	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Mini-camping	90
Bed & Breakfast	32
Appartementen	25
Vakantiewoningen/bungalows	21
Groepsaccommodatie	20
Overig	30

2.2.3 Wanneer bent u begonnen met deze onderneming?



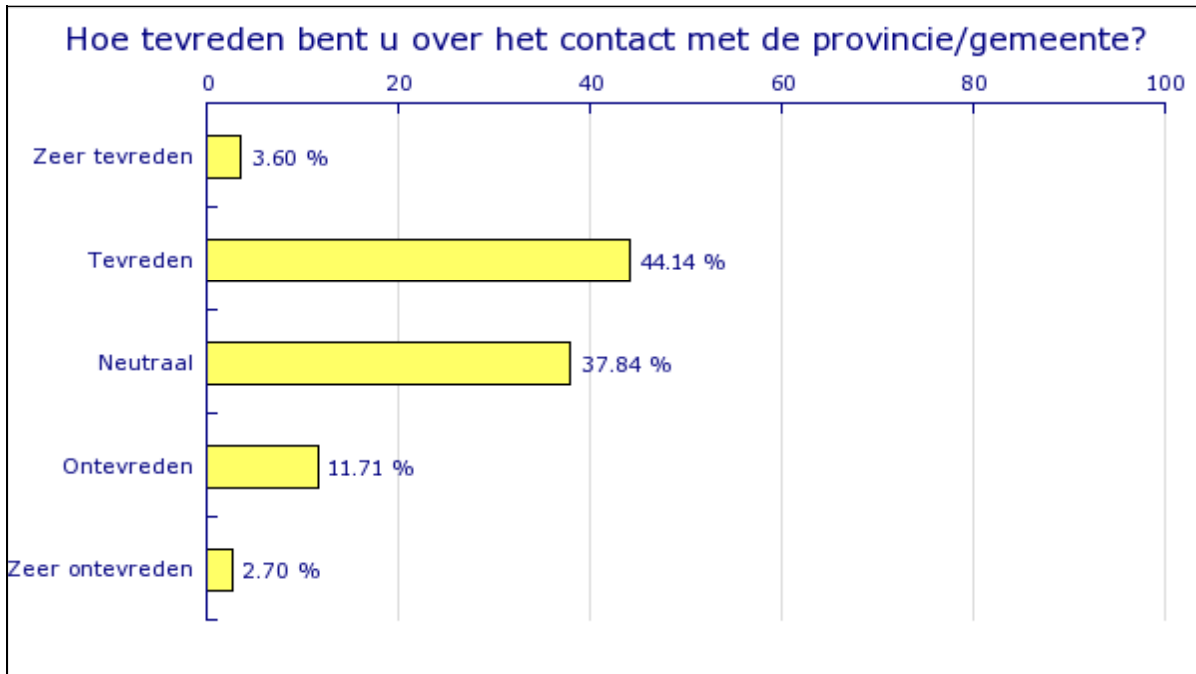
Wanneer bent u begonnen met deze onderneming?	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
0 tot 2 jaar geleden	7
3 tot 10 jaar geleden	49
10 jaar of langer geleden	55

3 Huidige situatie

In de enquête zijn 9 gesloten vragen gesteld met betrekking tot de huidige situatie. Deze worden hieronder per vraag geanalyseerd.

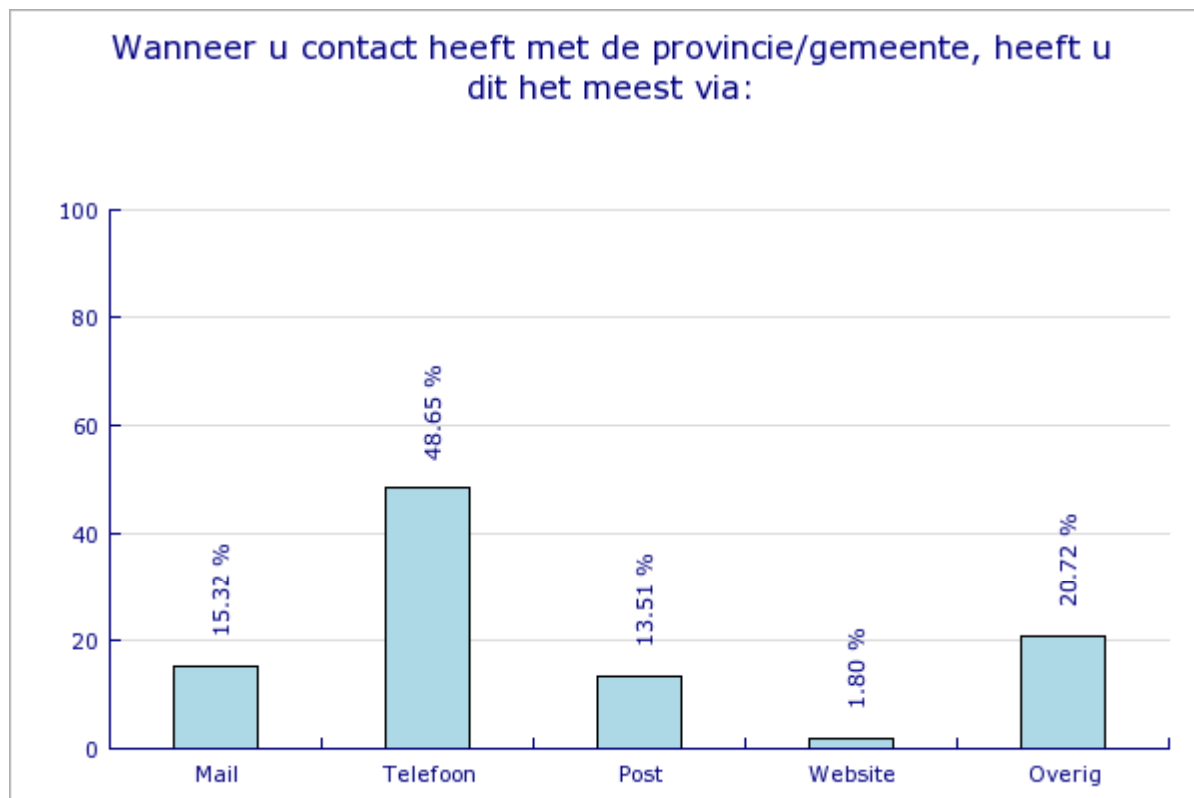
3.1 Analyse gesloten vragen

3.1.1 Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?



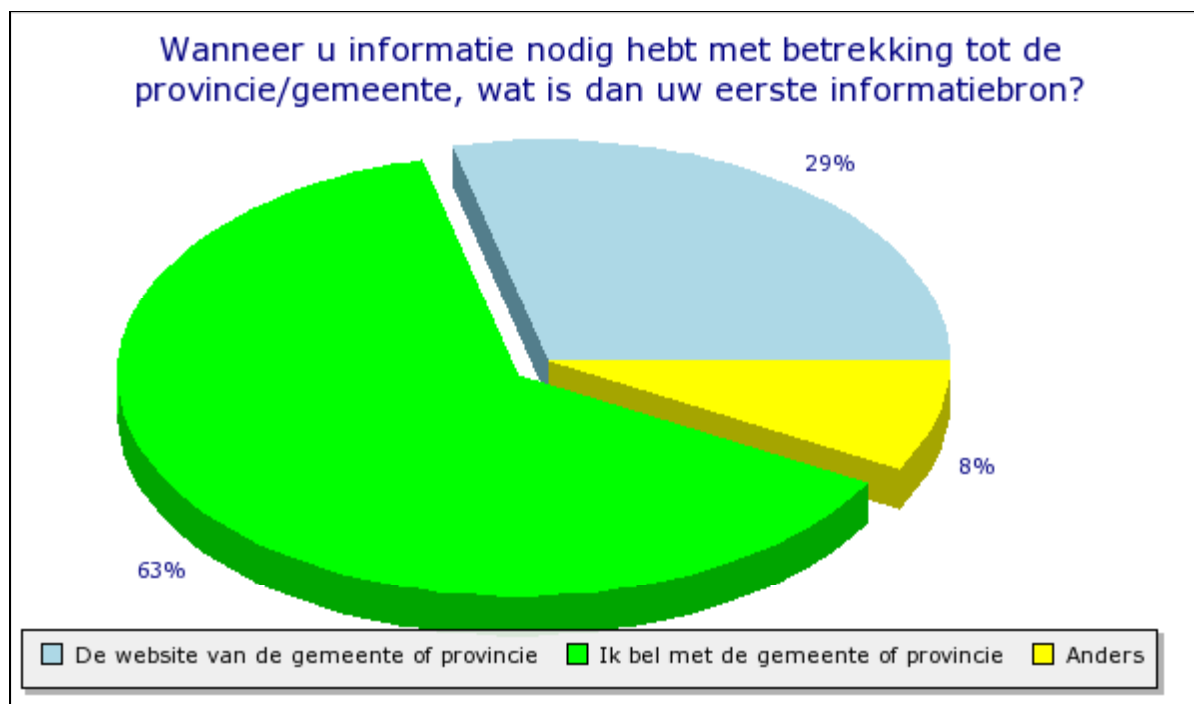
Hoe tevreden bent u over het contact met de provincie/gemeente?	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Zeer tevreden	4
Tevreden	49
Neutraal	42
Ontevreden	13
Zeer ontevreden	3

3.1.2 Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via:



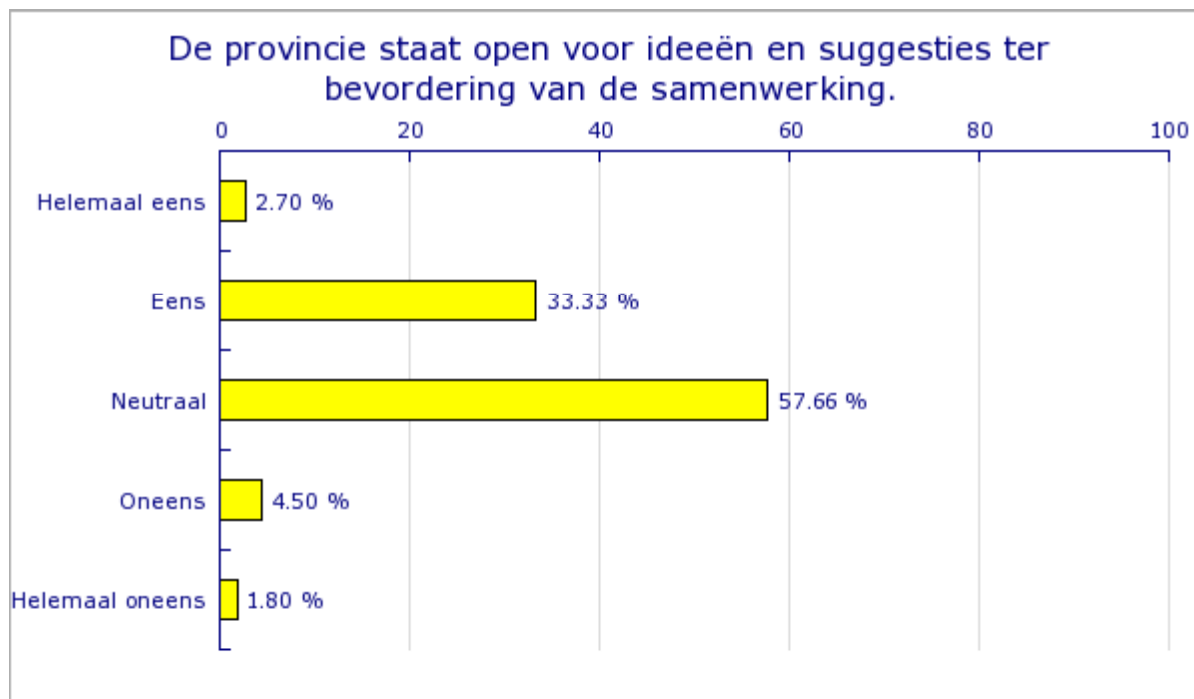
Wanneer u contact heeft met de provincie/gemeente, heeft u dit het meest via:	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Mail	17
Telefoon	54
Post	15
Website	2
Overig	23

3.1.3 Wanneer u informatie nodig hebt met betrekking tot de provincie/gemeente, wat is dan uw eerste informatiebron?



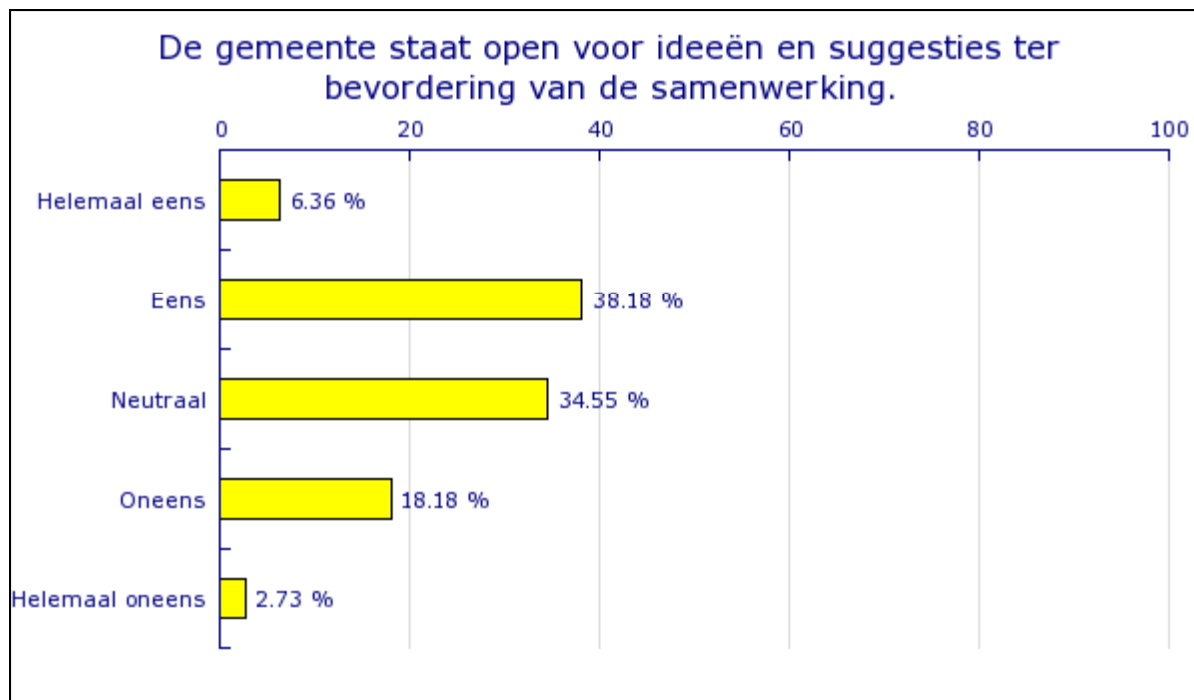
Wanneer u informatie nodig hebt met betrekking tot de provincie/gemeente, wat is dan uw eerste informatiebron?	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
De website van de gemeente of provincie	32
Ik bel met de gemeente of provincie	70
Anders	9

3.1.4 De provincie staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de de samenwerking



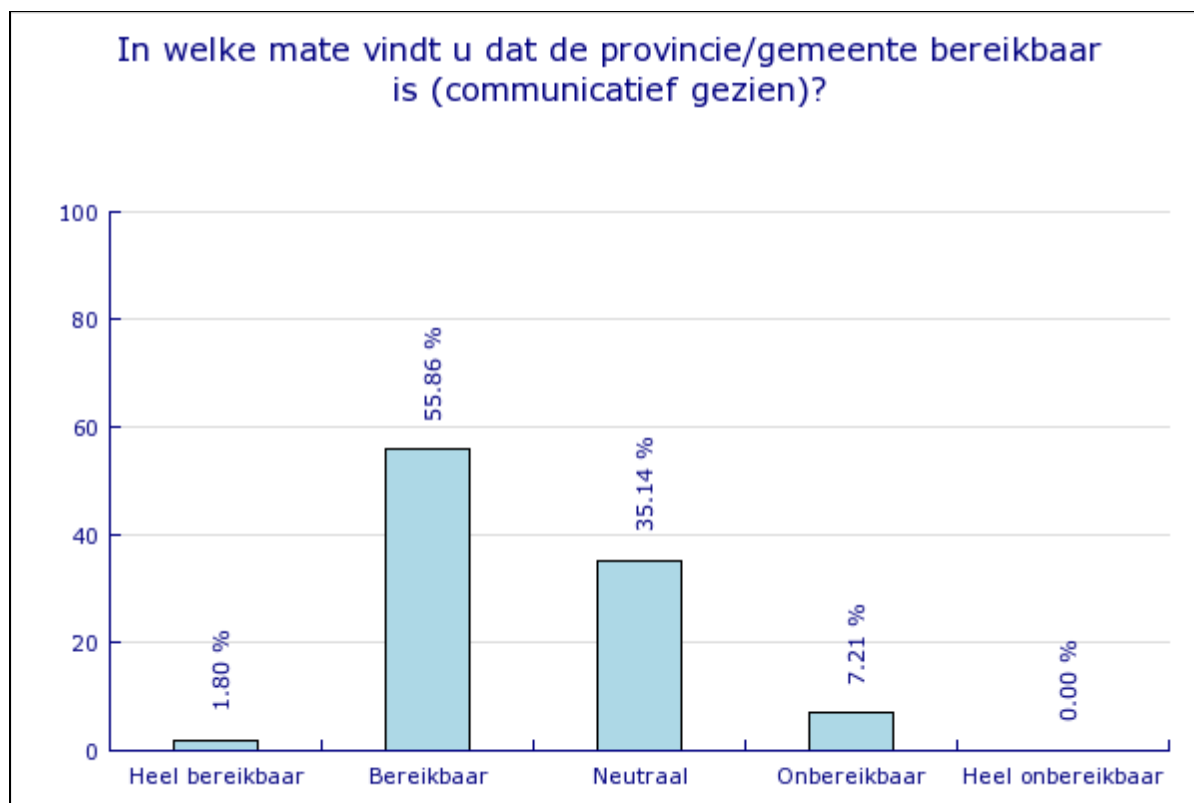
De provincie staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Helemaal eens	3
Eens	37
Neutraal	64
Oneens	5
Helemaal oneens	2

3.1.5 De gemeente staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.



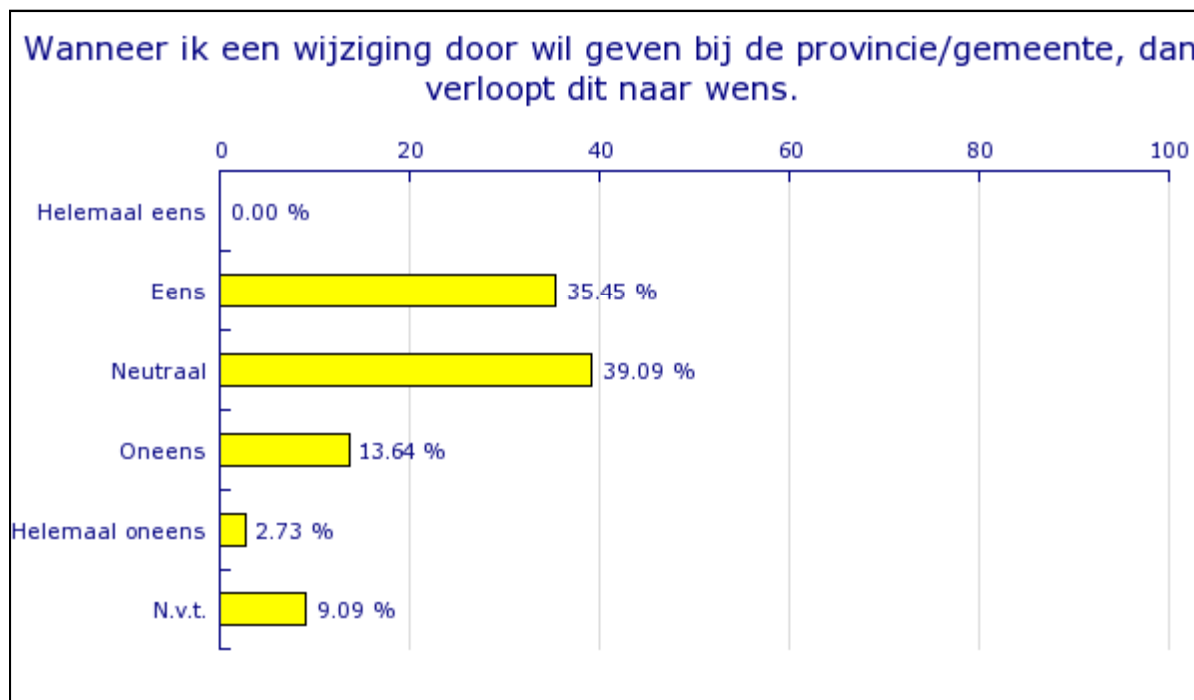
De gemeente staat open voor ideeën en suggesties ter bevordering van de samenwerking.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 110)	
Helemaal eens	7
Eens	42
Neutraal	38
Oneens	20
Helemaal oneens	3

3.1.6 In welke mate vindt u dat de provincie/gemeente bereikbaar is (communicatief gezien)?



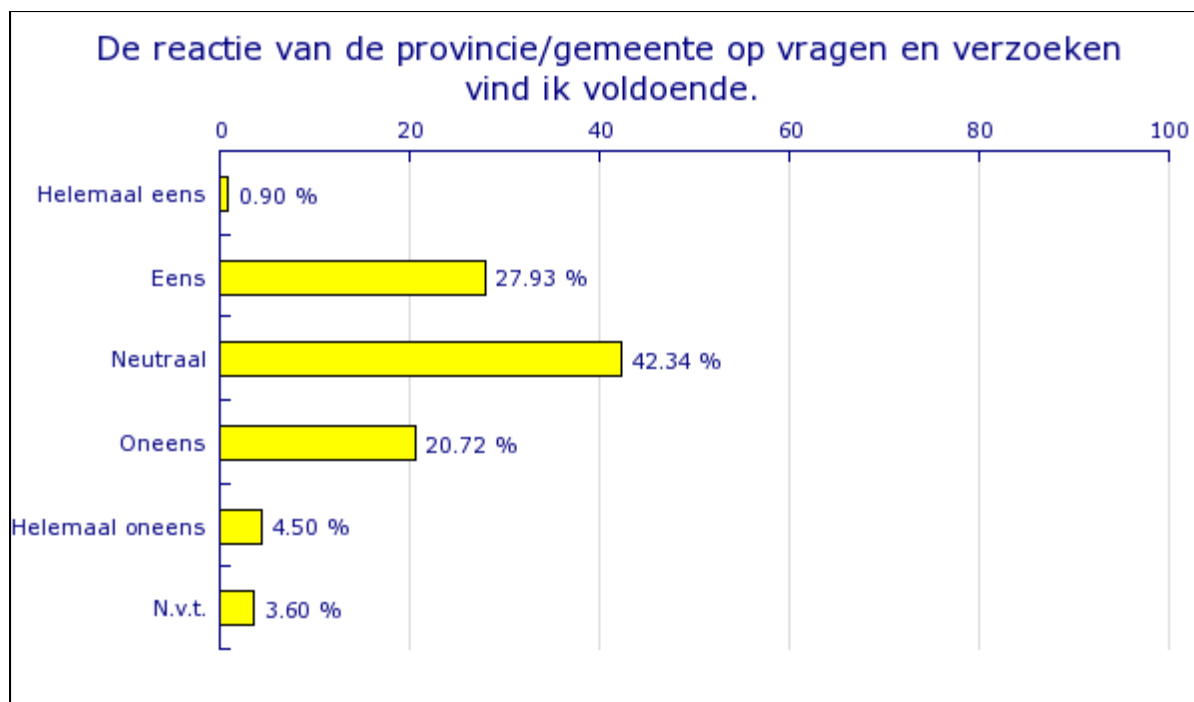
In welke mate vindt u dat de provincie/gemeente bereikbaar is (communicatief gezien)?	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Heel bereikbaar	2
Bereikbaar	62
Neutraal	39
Onbereikbaar	8
Heel onbereikbaar	0

3.1.7 Wanneer ik een wijziging door wil geven bij de provincie/gemeente, dan verloopt dit naar wens.



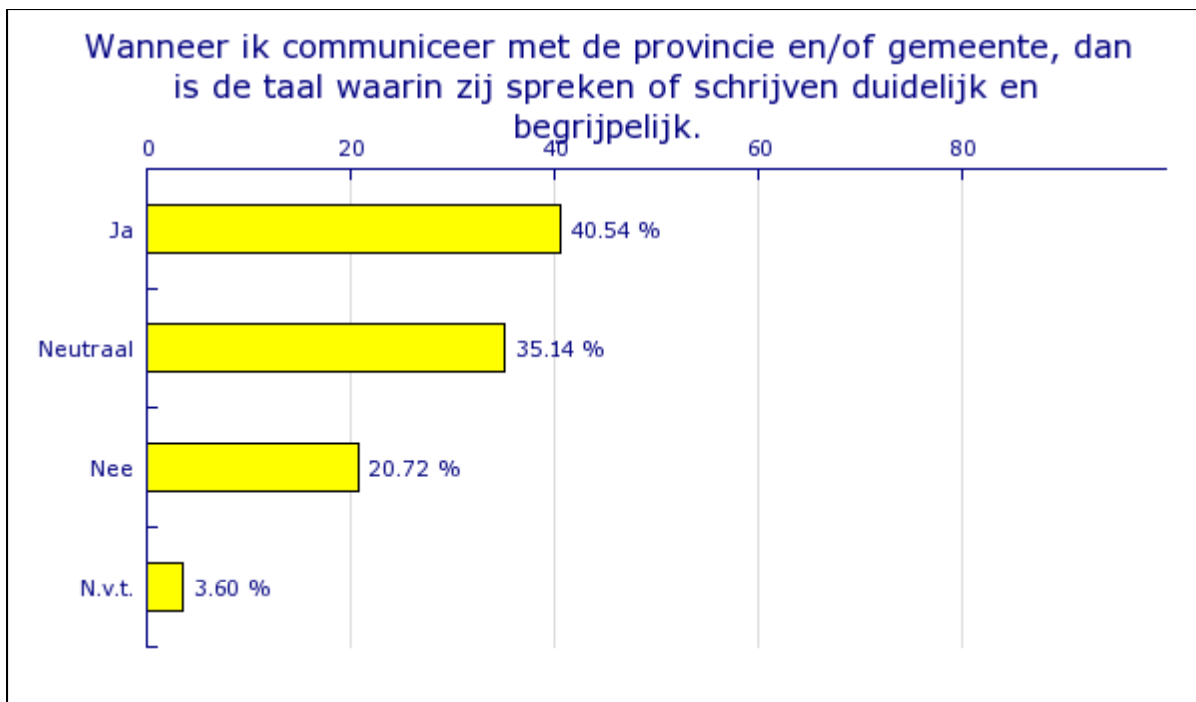
Wanneer ik een wijziging door wil geven bij de provincie/gemeente, dan verloopt dit naar wens.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 110)	
Helemaal eens	0
Eens	39
Neutraal	43
Oneens	15
Helemaal oneens	3
N.v.t.	10

3.1.8 De reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken vind ik voldoende.



De reactie van de provincie/gemeente op vragen en verzoeken vind ik voldoende.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Helemaal eens	1
Eens	31
Neutraal	47
Oneens	23
Helemaal oneens	5
N.v.t.	4

3.1.9 Wanneer ik communiceer met de provincie en/of gemeente, dan is de taal waarin zij spreken of schrijven duidelijk en begrijpelijk



Wanneer ik communiceer met de provincie en/of gemeente, dan is de taal waarin zij spreken of schrijven duidelijk en begrijpelijk.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Ja	45
Neutraal	39
Nee	23
N.v.t.	4

3.2 Analyse open vraag

Naast de gesloten vragen is er een open vragen gesteld met betrekking tot de huidige situatie; "Wat vindt u persoonlijk een knelpunt in het contact met de overheid?". Deze keuze om een open vragen te stellen, is gemaakt omdat men dan meer vrijheid heeft in het geven van antwoorden. Zo kan men zelf duidelijk aangeven waar men tegen aan loopt tijdens de communicatie met de overheid. Voor elk antwoord staat het respondentennummer, dit is het nummer dat elke respondent heeft gekregen tijdens de analyse van de enquête. De antwoorden zijn exact de woorden van de respondenten.

3.2.1 *Wat vindt u persoonlijk een knelpunt in het contact met de overheid?*

- 1 Persoonlijk heb ik regelmatig contact ivm mijn deelname aan het platform van Toerisme. Via andere ondernemers hoor ik dat e.a. veelal vertraagd wordt door de diverse niet parallel stromen en het slecht samenwerken van de diverse verschillende De vaak gehanteerde 6 weken antwoordtijd wordt heel veel aan de laars gelapt. ect.afdelingen. Dit kost veel tijd ,ergenis en frustratie (Veel te vaak. moet men een beroep doen op een old boys netwerk en lobbyen ect om e.a. geregeld te krijgen zodat er voor de ondernemer en burger een redelijk werkbaar /betaalbaar ontwerp/product ontstaat tegen rielee kostprijs..
- 2 WEL BELOVEN EN NIET DOEN. IEDEREEN GELIJK GEHANDELEN, GEEN VOORTREKERIJ
- 3 te veel via via informatie, gaat over teveel schijven en dus te veel verschillende mensen die je voor 1 onderwerp hebt.
- 4 het bellen van gemeentes met nullen
- 5 Dat de ondernemer die wil ondernemen niet de ruimte krijgt
- 6 Geen
- 7 Betreffende persoon is vaak niet bereikbaar
- 8 je krijgt nooit gelijk de persoon aan de lijn die je nodig hebt
- 9 Weinig aandacht voor lawaai overlast TT circuit en verkeer
- 10 Dat verschillende afdelingen binnen de gemeente verschillend over bepaalde zaken kunnen oordelen.
- 11 geen mening
- 12 niet direct, maar ze komen hun afspraken niet na
- 13 heb weinig contact me ze en wil graag zo houden
- 14 Moeilijk contact te krijgen met degene die je graag wilt spreken
- 15 onduidelijke site provincie Overijssel
- 16 Dat ze vrijwel nooit terugbellen / reageren op een vraag die je stelt, jij moet weer bellen na weken wachten zonder antwoord.
- 17 Niet reageren op verzoeken, brieven, aanvragen
- 18 diverse ambtenaren leggen beleid divers uit daarom 1 kontaktpersoon!
- 19 Zij stellen altijd termijnen maar zelf gooien ze alles onder in een la....
- 20 ?
- 21 regeren vanachter het bureau, niet in de praktijk kijken.
- 22 Ik heb op dit moment geen knelpunt van die orde
- 23 Hou de lijnen kort en zorg dat de personen die er over gaan van de hoed en de rand weten en ook voorlichting kunnen geven over bijv. subsidie mogelijkheden. een goed toeristisch bedrijf is ook in hun belang
- 24 Dat er niet gereageerd wordt op emails en dat je altijd iemand anders aan de lijn hebt die nooit nergens van af weet
- 25 gemeente reageert niet of nauwelijks op vragen per brief
- 26 als je mailt en geen antwoord terug krijgt
- 27 wisselende ambtenaren
- 28 Veel mensen over een vraag
- 29 geen knelpunten

30 Wij hebben geen problemen
 31 starre houding
 32 nvt
 33 nvt
 34 geen
 35 Geen
 36 Het loopt veel te veel via, via. Daardoor is de weg veel te lang en vertraagt alles enorm.
 Onze ervaring leert dat je alles zwart op wit moet hebben van de gemeente.
 37 Je weet nooit wat je aan ze hebt.
 38
 39 soms te langzaam
 40 geen
 41 soms
 42 niet alle amtenaren zijn op de hoogte van wat er speelt bij verschillende ondernemers.
 43 Woordkeuze is vaak moeilijk, teveel over verschillende schijven . Niet altijd eenheid
 (afdelingen)over een bepaald onderwerp.
 44 buitendienst gemeente treedt te weinig op
 45 Dat ze elkaar tegen spreken, en persoons afhankelijk spreken.
 46 bijna nooit de juiste persoon te vinden
 47 doordat het overleg via teveel kanalen gaat
 48 Ik heb geen problemen met de communicatie naar de overheid toe.
 49 beter inzicht in de belangen van de agro-toeristische ondernemer
 50 onbetrouwbaarheid ambtenaren
 51 -
 52 Traagheid, soms krijgt men pas 3 maanden na inleveren pas een reactie.
 53 geen daadkracht , duurt te lang , duidelijk ambtenaren gedrag d.w.z in eerste instantie
 negatief,afschuifstelsel
 54 teveel regelgeving
 55 Het gaat vaak over meerdere schijven, als de een het er mee eens is, dan de ander het er
 helemaal mee oneens zijn.
 56 Dat het een ambtelijke taal is en soms moeilijk te begrijpen
 57 Geen met de overheid is en blijft communiceren altijd moeilijk het moet over te veel juridische
 schijven.
 58 het gaat wel eens over te verschillende schijven
 59 Beperkte openingstijden
 60 geen
 61 n.v.t.
 62 Werken heel langzaam volgens de norm van ondernemer
 63 ze zijn er nooit of zitten niet op hun plek
 64 geen
 65 geen
 66 geen
 67 geen idee
 68 nvt
 69 staat soms vaak mijlenver van elkaar soms dichtbij
 70 Veel wisselende personen voor één probleem
 71 Het stellen van termijnen en, zelf alles laten liggen. Zonder overleg (achteraf) dwangsommen
 opleggen, etc, etc.
 72 ze zeggen te zullen bellen maar doen het niet
 73 de juiste persoon te vinden met juist die verantwoordelijkheid over mijn specifieke probleem
 74 steeds weer worden doorverbonden

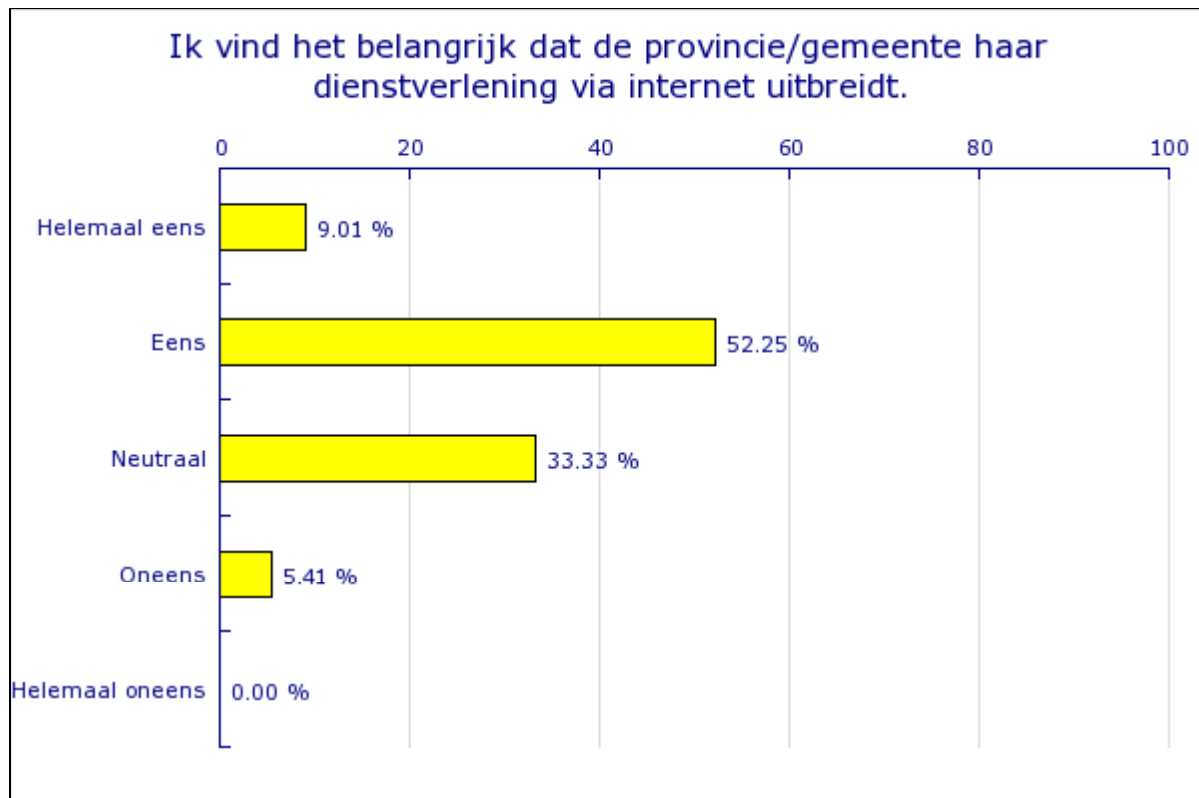
75 Dat er geen 1 persoon is die alle facetten die bij een aanvraag horen kan overzien. Dus
 duidelijkheid in wat allemaal nodig is, wil de aanvraag die je bij de gemeente/ provincie hebt
 goed verlopen. We bedoelen dus eigenlijk een soort persoonlijke begeleider vanuit de gemeente
 die je er op wijst welke vergunningen er nodig zijn en je daar ook mee op weg helpt.
 76 veranderingen van personeel niet iedereen is op de hoogte van beleid
 77 geen
 78 nvt
 79 Ervaar op dit moment geen knelpunten
 80 Naar mijn idee kun je het contact met de gemeente niet gelijk stellen aan dat met de provincie.
 Onze ervaring is dat naar de gemeente de lijnen veel korter zijn dan die naar de provincie. In mijn
 antwoord heb ik het contact van de gemeente voor ogen gehad en niet dat met de provincie.
 81 Dat aanvragen zolang moeten duren.
 82 De verschillende mensen waar je mee te doen hebt en de onbereikbaarheid.
 83 niets
 84 Te lange wachttijd en besluiteloos
 85 je moet soms zoeken naar de juiste persoon
 86 Er worden bij ons in de gemeente nooit emails beantwoord.
 87 geen knelpunt
 88 geen idee
 89 alles loopt over te veel schijven .
 90 Veel beloven, weinig geven..
 91 afstand
 92 dat men niet altijd aanwezig is
 93 lange aanlooptijden en verschillende personen en wisseling daarin
 94 Is niet van toepassing
 95 de overheid heeft totaal geen klik met de ondernemer
 96 geen
 97 Als je terug kunt bellen voor een antwoord moet je vaak meerdere keren bellen voordat je de
 juiste persoon te pakken hebt.
 98 Moeilijk om contact met de juiste persoon te krijgen.
 99 duurt lang voordat je antwoord krijgt of helemaal niet
 100 Dat je steeds met verschillende personen te maken hebt
 101 partime werkers als je belt zijn ze er nooit of zitten in vergadering
 102 slechte bereikbaarheid, lang wachten op antwoorden.
 103 De gemeente werkt langzaam en duldt geen inspraak van de ondernemer.
 104 de onbereikbaarheid via telefoon
 105 geen
 106 geen
 107 ze luisteren niet eens
 108 de lange tijdsduur die sommige dingen in beslag neemt
 109 het gaat vaak over teveel schijven
 110 Krijg het idee als kleine ondernemer niet belangrijk gevonden te worden
 111 Ik heb op dit moment geen knelpunt van die orde

4 Gewenste situatie

4.1 Gesloten vragen

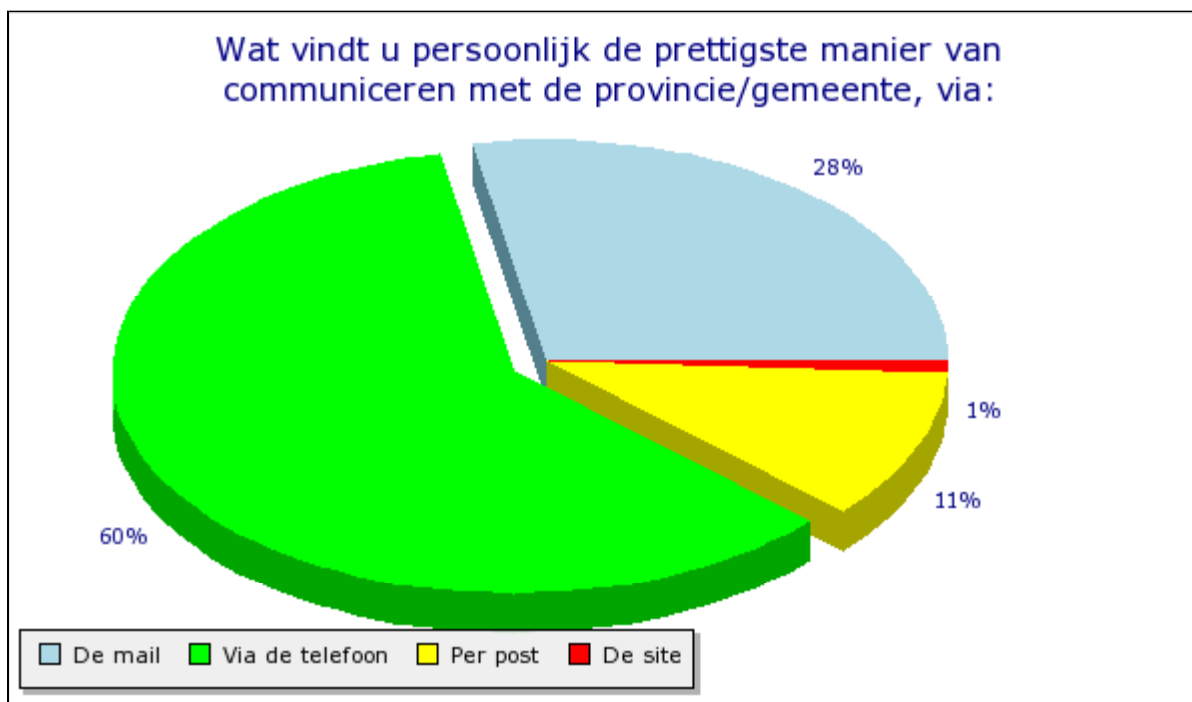
In de enquête zijn 8 vragen gesteld met betrekking tot de gewenste situatie, zie bijlage 1.3. Deze worden hieronder geanalyseerd.

4.1.1 Ik vind het belangrijk dat de provincie/gemeente haar dienstverlening via internet uitbreidt



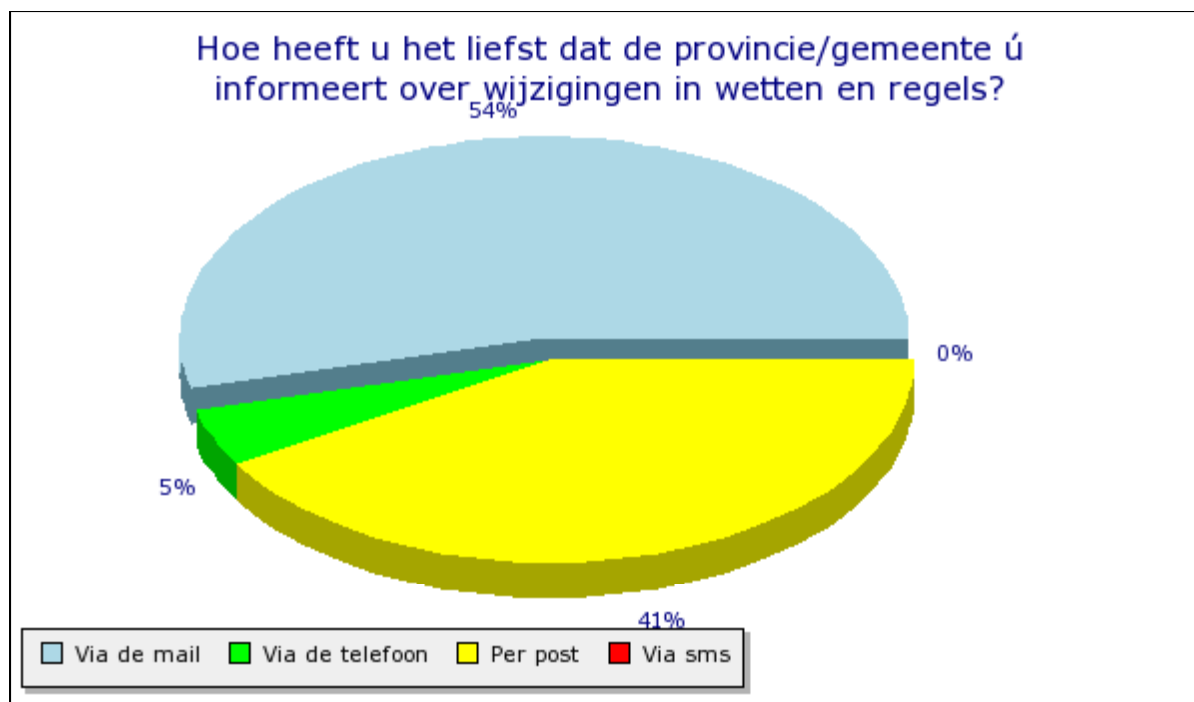
Ik vind het belangrijk dat de provincie/gemeente haar dienstverlening via internet uitbreidt.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Helemaal eens	10
Eens	58
Neutraal	37
Oneens	6
Helemaal oneens	0

4.1.2 Wat vindt u persoonlijk de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente, via:



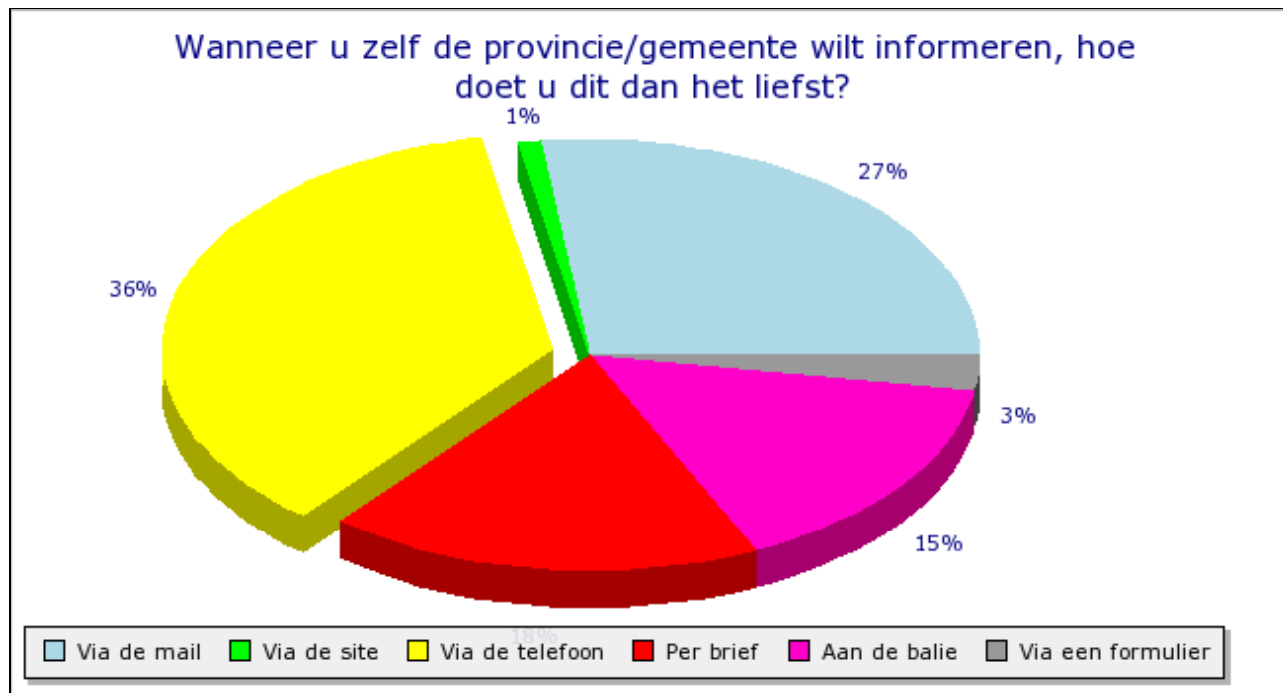
Wat vindt u persoonlijk de prettigste manier van communiceren met de provincie/gemeente:	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
De mail	31
Via de telefoon	67
Per post	12
De site	1

4.1.3 Hoe heeft u het liefst dat de provincie/gemeente u informeert over wijzigingen in wetten en regels?



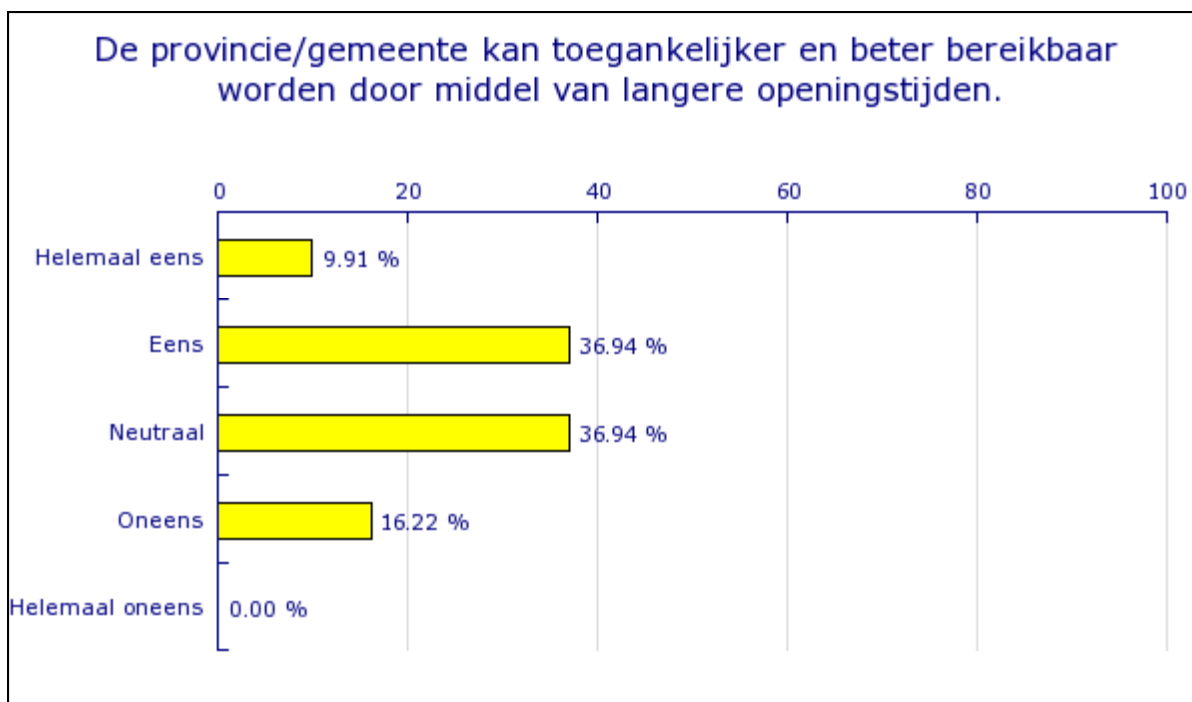
Hoe heeft u het liefst dat de provincie/gemeente u informeert over wijzigingen in wetten en regels?	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Via de mail	60
Via de telefoon	5
Per post	46
Via sms	0

4.1.4 Wanneer u zelf de provincie/gemeente wilt informeren, hoe doet u dit dan het liefst?



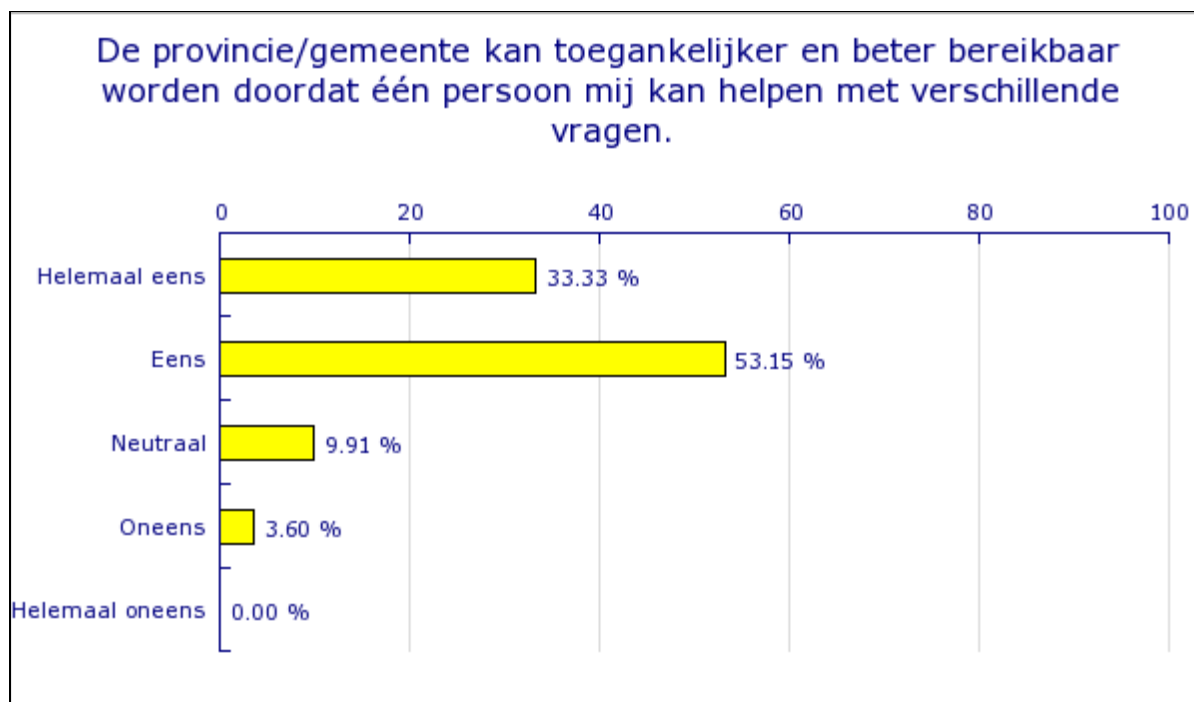
Wanneer u zelf de provincie/gemeente wilt informeren, hoe doet u dit dan het liefst?	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Via de mail	30
Via de site	1
Via de telefoon	40
Per brief	20
Aan de balie	17
Via een formulier	3

4.1.5 De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door middel van langere Openingstijden



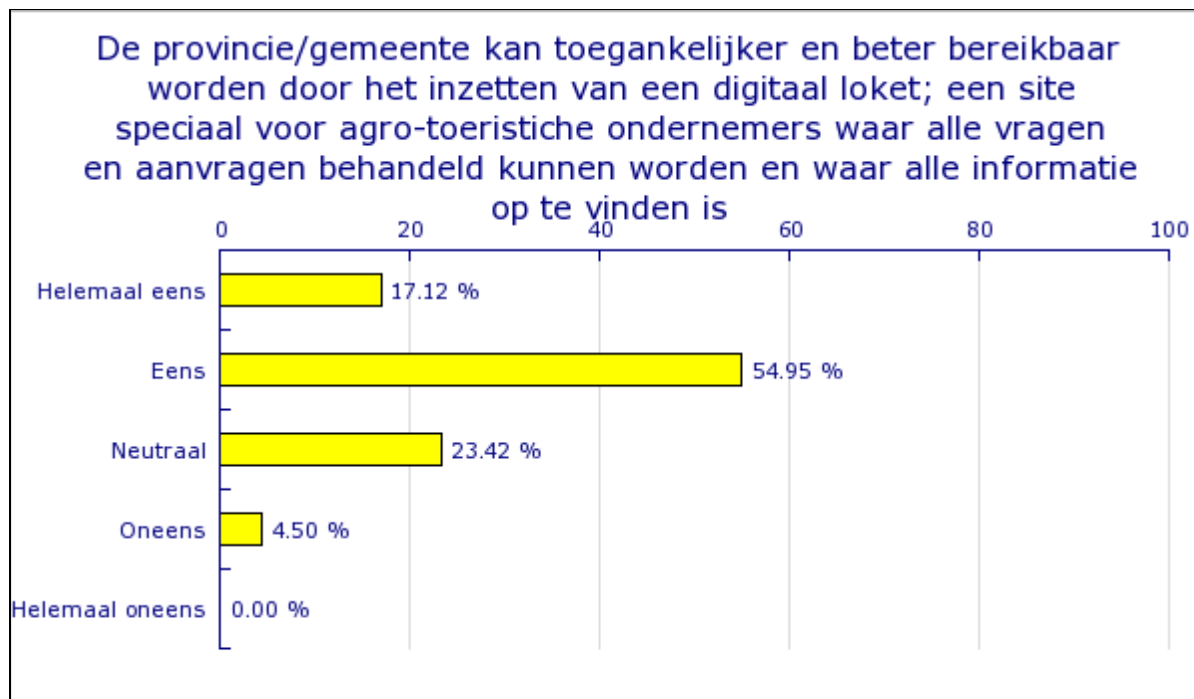
De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door middel van langere openingstijden.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Helemaal eens	11
Eens	41
Neutraal	41
Oneens	18
Helemaal oneens	0

4.1.6 De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden doordat één persoon mij kan helpen met verschillende vragen



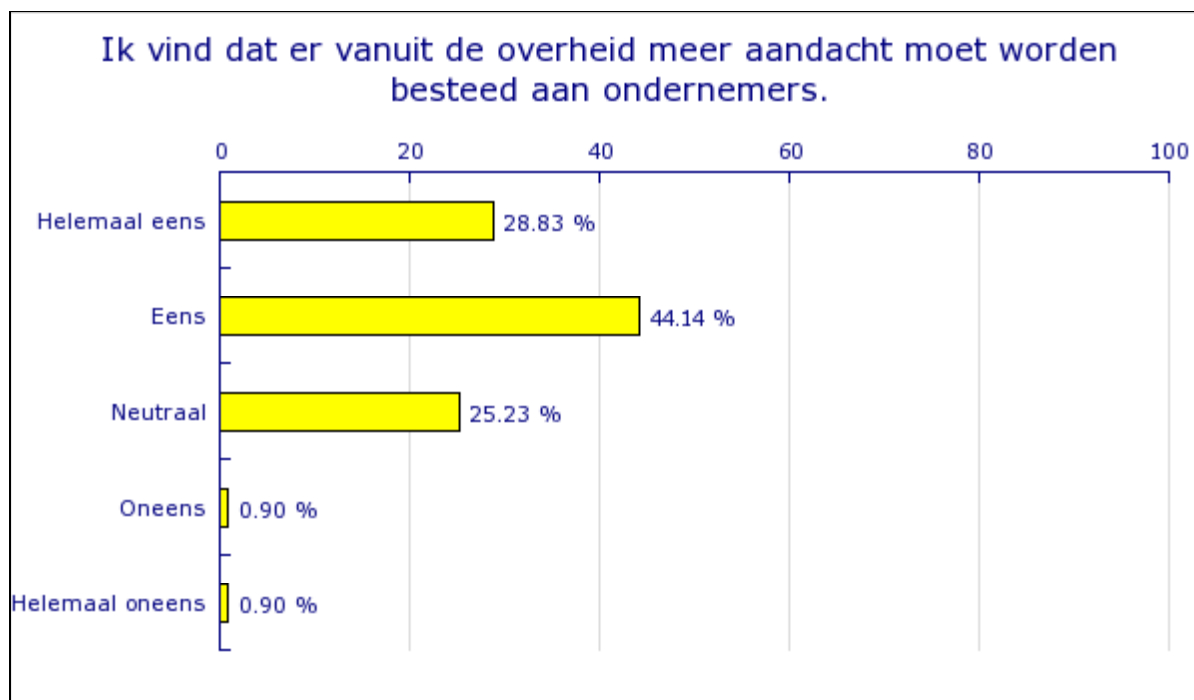
De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden doordat één persoon mij kan helpen met verschillende vragen.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Helemaal eens	37
Eens	59
Neutraal	11
Oneens	4
Helemaal oneens	0

4.1.7 De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor plattelandstoeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie op te vinden is



De provincie/gemeente kan toegankelijker en beter bereikbaar worden door het inzetten van een digitaal loket; een site speciaal voor plattelandstoeristische ondernemers waar alle vragen en aanvragen behandeld kunnen worden en waar alle informatie op te vinden is.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Helemaal eens	19
Eens	61
Neutraal	26
Oneens	5
Helemaal oneens	0

4.1.8 Ik vind dat er vanuit de overheid meer aandacht moet worden besteed aan ondernemers



Ik vind dat er vanuit de overheid meer aandacht moet worden besteed aan ondernemers.	
(NTotaal = 111)	
(NValid = 111)	
Helemaal eens	32
Eens	49
Neutraal	28
Oneens	1
Helemaal oneens	1

4.2 Open vragen

Naast de gesloten vragen is er een open vraag gesteld met betrekking tot de gewenste situatie; "Heeft u zelf nog ideeën of suggesties over hoe de communicatie tussen u en de overheid verbeterd kan worden?". De keuze om een open vragen te stellen is gemaakt omdat men dan meer vrijheid in het geven van antwoorden. Zo kan men zelf duidelijk ideeën en suggesties aandragen en deze zullen helpen omdat je samen meer ideeën hebt dan alleen. Voor elk antwoord staat het respondenten nummer, dit is het nummer dat elke respondent heeft gekregen tijdens de analyse van de enquête. De antwoorden zijn exact de woorden van de respondenten.

4.2.1 "Heeft u zelf nog ideeën of suggesties over hoe de communicatie tussen u en de overheid verbeterd kan worden?"

- 1 Het zou zo moeten zijn dat alle disciplines direct aanwezig zouden moeten zijn bij de eerste presentatie van bvb (nieuwe) plannen. Tijdens de eerste bijeenkomsten direct de mogelijke voors en tegens kenbaar maken., en mogelijk opties aangeven. Ook de tips en tricks en verwachte doorlooptijd gelijk doorspreken ect.

2 MENSEN OP DE POST NEERZETTEN DIE VERSTAND VAN ZAKEN HEBBEN. EN DAN OOK GENOEG
 BETALEN ZODAT ZE OOK BLIJVEN EN NIET IEDERE 3 MAAND EEN ANDER OP DE POST. ZO KRIJG JE
 NOOIT EEN EENHEID EN EEN RELATIE MET GEMEENTE EN/OG PROVINCIE

3 is voor ons al redelijk goed, soms gaat over teveel berau's voor bv. aanvraag voor het een of ander.
 4 nummerweergave laten zien
 5 Een open houding van beiden overheid en ondernemer
 6 Geen
 7 nee
 8 informatie in goed eenvoudig taalgebruik
 9

10 Mensen benoemen die verstand van zaken hebben.
 11 geen mening
 12 als er een afspraak ligt, ook beantwoorden
 13 nee
 14 geen, op dit moment.
 15 nieuwsbrief toegespitst op interesse (alla LTO Noord)
 16 1 contact punt / persoon als dat eens mogelijk was dan kan er veel verbeteren.
 17 Ze moeten eens gewoon aan het werk gaan.
 18 gemeente heeft te weinig fte. voor recreatie
 19 Zoveel mogelijk informatie op de site plaatsen, zal ze veel telefoonverkeer, e-mail en baliebezoek
 besparen. Bijvoorbeeld over bouwvergunningen. Ook formulieren, bestemmingsplannen e.d. online
 zetten.

20 ?
 21 nee
 22 ik hecht aan een op een contact en een aanspreker voor de vragen
 23 Digitaal loket met alle relevante informatie voor de sector
 24 een vast persoon zou wenselijk zijn
 25 lokatiebezoek
 26 nee
 27 te lange durende voortgang
 28 Duidelijk aangeven wie waar over gaat
 29 ik vind de communicatie wel goed.
 30 1 ambtenaar voor alle vrage is wel makkelijk
 31 nee
 32 nvt
 33 nvt
 34 een aan spreekpunt en dat is in Tubbergen
 35 Nee
 36 Belangrijk is het streven naar kortere lijnen. Evt. een vast kontaktpersoon.
 37 Open staan voor elkaar en belangstelling tonen
 38
 39 kortere lijnen
 40 nee
 41 Meer ondernemers op het gemeentehuis ipv mensen die denken ideeën te moeten afremmen.
 42 Bij de gemeente moet iedere wijk/stadsdeel of kerkdorp een aanspreekbare ambtenaar hebben die
 op de hoogte is van wat er speelt in dat deel van de gemeenmte en bij de provincie moet er een v
 ast aanspreekpunt zijn vooe iedere gemeente
 43 Dat iedereen eens bij elkaar een s af en toe op de koffie gaat in het gemeentehuis/provinciehuis om
 over de lopende zaken te praten bv.
 44 nee
 45 Veel te veel regels en geneusel waar een ondernemer niets mee kan.
 46 een loket voor toerisme en natuur

47 via een digitaal of telefonisch contact, dus rechtstreeks
48 Nee
49 gestructureerd en
50 nee
51 -
52 In de gemeente hardenbergh loopt het digitale loket best goed, veel relevante informatie. De
gemeente zelf is verder nogal bureaucratisch.
53 meer persoonlijk contact , een persoon verantwoordelijk stellen.
54 nee
55 Betere communicatie onderling
56 Meer luisteren naar wat er leeft bij de ondernemer.
57 er zijn vaak meerdere ambtenaren nodig voor ze het antwoord weten, dus heeft een persoon
weinig nut, duurt het antwoord alleen maar langer.
58 een vaste contactpersoon
59 nee
60 nee
61 n.v.t.
62 terg bellen door ambtenaren kan sterk verbeteren
63 als je een aanvraag indiend dat die dan ook eens snel behandeld word
64 geen
65 nee
66 geen
67 nee
68 nee
69 Minder vast gelegde regels meer persoonlijke invulling
70 Meer ondernemers op het gemeentehuis ipv mensen die trachten alles zo lang mogelijk te rekken
71 Ja
72 ja, afspraken nakomen
73 nee
74 gemoedelijk contact
75 Een persoonlijk begeleider op een project die jou goed kan informeren en aansturen.
76 meer eenduidigheid
77 geen
78 nvt

79 Regelmatig op maat veranderingen in regels en wetgeving doorgeven
 80 Het contact naar de provincie kan toegankelijk en m.n door mail is dat te realiseren denk ik.
 81 Duidelijkheid wat ondernemers kunnen en hun kinderen inzake de opvolging van hun bedrijf en hoe
 uit te breiden met een bedrijf evt: voorlichting hierover te geven.
 82 Informele bijeenkomsten.
 83 nee
 84 Door één deskundig persoon mijn vragen te laten beantwoorden
 85 nee
 86 Dat de gemeente de moeite neemt om de mail te beantwoorden en als je iets vraagd je niet wordt
 uitgelachen. bij ons in d egemeente wordt je door sommige personen niet seriues genomen. de
 mensen bij de gemeente een cursus gaan volgen hoe ga je fatsoenlijk met mensen om
 87 neen
 88 nee
 89 door dingen die je voorlegd door een pers. te laten behandelen en niet van het kastje naar de muur
 te worden gestuurt
 90 Afspraken nakomen.
 91 geen
 92 ??
 93 vaste mensen die brede kennis hebben
 94 Persoonlijk contact moet er blijven,duidelijkheden mensen de gelegenheid geven om hun woord te
 doen
 95 overheden moeten meer luisteren naar de ondernemer!
 96 nee
 97 Als je terug kunt bellen voor antwoord geef dit dan door aan een collega.
 98 De overheid moet toegankelijker zijn voor bedrijven.
 99 direkt afhandelen en niet in la deponeren
 100 Rechtstreekse info per email vanuit overheid over camping zaken
 101 fulltime werkers zou al een stuk verbeteren
 102 een digitaal loket lijkt mij een goed idee
 103 Ze moeten meer naar de ondernemer luisteren,inplaats van allerlei bureau,s in te schakelen.Dat
 kost de ondernemer veel geld,waar de overheid niet aan mee betaald,maar wel verplicht steld.
 104 helder communiceren ook telefonisch
 105 nee
 106 neen
 107 begrip voor de kliene ondernemer
 108 nee
 109 af en toe bij elkaar in de keuken kijken ondernemers onder elkaar en ,ondernemers naar gemeente
 en andersom.
 110 overleggenvormen
 111 neen

5 Email contact Ernst & Young

5.1 Mail

Onderstaande mail is naar zowel het algemene e-mail adres als naar Guill van der Boom (staat als referentie in het onderzoeksrapport van Ernst&Young), gestuurd.

5.1.1 *Gestuurd email bericht*

Onlangs heb ik een onderzoek uitgevoerd waarbij uw rapport "Ondernemers gaan voor de eOverheid" een belangrijke rol in heeft gespeeld.

Op dit moment ben ik bezig met mijn afstudeeropdracht en deze gaat over het verbeteren van de communicatieve bereikbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente richting plattelandstoeristische ondernemers.

Uw rapport is een onderdeel van literatuuronderzoek. Nu rest mij de vraag wat er uiteindelijk met dit rapport is gedaan? Heeft u enig idee wat de voor en nadelen zijn van het inzetten van instrumenten als het digitale loket?

Ik hoop dat u mijn vragen kunt beantwoorden, dit zal mij helpen bij de verdere uitwerking van mijn onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Leonie Assink

Student Saxion Hogescholen te Deventer

5.2 Antwoord

Hieronder wordt antwoord gegeven voor zowel de mail naar het algemene adres als naar Guill van der Boom.

5.2.1 *Algemene mail*

Beste mevrouw Assink,

Vriendelijk bedankt voor uw verzoek om informatie. Het onderzoek naar de digitale dienstverlening presenteren wij altijd en stellen we beschikbaar aan alle gemeenten. Daarnaast maken wij afspraken met individuele gemeenten om hen te adviseren bij het verder verbeteren van hun digitale dienstverlening. Het is echter aan de gemeenten zelf om met de resultaten van onze onderzoeken aan de slag te gaan.

Veel succes met uw afstuderen.

Met vriendelijke groet,

Mia Pernot

Mia Pernot-Schmidt | Senior Programma Manager Marketing & Communicatie

5.2.2 *Guill van der Boom*

Leonie,

Ons rapport wordt gehanteerd door diverse centrale en decentrale overheidsinstanties. Vwb de voordelen en nadelen moet je denken aan voordelen op het vlak van efficiency en kwaliteit dienstverlening. Het vraagt echter de nodige investeringen waar met name de kleinere gemeenten moeite mee hebben.

Succes met jouw onderzoek.

Hartelijke groeten,

Guill van den Boom

Guill van den Boom | Partner | Advisory Services

6 Mail contact gemeente

Onderstaand worden de verschillende emails weergegeven die verstuurt zijn van en naar de gemeenten.

6.1 Mogelijkheden

Onderstaand worden de mails weergegeven met betrekking tot de mogelijkheden binnen de gemeente Hardenberg.

6.1.1 *Mail verstuurt naar de heer Dam*

Verstuurt 20 juli 2010, 13.32 uur naar de heer Dam.

Beste meneer Dam,

Uit het onderzoek is gebleken dat de plattelandstoeristische ondernemers het moeilijk en lastig vinden contact te leggen met de gemeente, ze missen een bron waar men informatie kan verkrijgen wat makkelijk toegankelijk is.

Hoe denkt u hier over? Hoe kan de gemeente faciliteren in het beschikbaar stellen van informatie (wet- en regelgeving, hoe vergunningen aan te vragen e.d.)?

Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat men het internet het meest toegankelijk vinden. De provincie Utrecht loopt hierin voorop door een digitaal plattelandsloket aan te bieden. Een loket speciaal en uitsluitend gericht op het plattelandstoerisme. Wat vindt u hiervan? Wat zijn de voor- en nadelen?

Heeft u zelf nog ideeën om uw gemeente toegankelijker en beter bereikbaar te maken voor de plattelandstoeristische ondernemers?

6.1.2 *Antwoord mail Hardenberg*

Ontvangen 23-7-10, 8.02 uur door de heer Dam van de gemeente Hardenberg.

Hardenberg heeft een cluster binnen de afdeling Ruimte en Economie die zich bezighoudt met recreatie en toerisme. Dat is een duidelijk aanspreekpunt binnen de gemeente. Telefoonnummers en een e-mailadres staan in de plaatselijke huis-aan-huis krant.

Daarnaast is informatie op www.hardenberg.nl te vinden onder het kopje 'recreatie en toerisme'. Ik vind dat internet de beste manier is om informatie te ontsluiten, wellicht zelfs een landelijke site omdat wet- en regelgeving van gemeente tot gemeente niet (veel) verschilt. Er zijn altijd bepaalde punten waar elke recreatieondernemer rekening mee moet houden, die in heel Nederland gelden.

Het zou een idee kunnen zijn om informatieavonden te organiseren voor de toeristische ondernemers. Tenslotte kan de RECRON hier misschien een rol in spelen.

6.2 Vervolg onderzoek

Onderstaande mails zijn verstuurt naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek.

6.2.1 *Mail verstuurt naar de gemeente Hardenberg*

Verstuurt naar Linda Schopman, 14 september 2010 14.48 uur

Beste mevrouw Schopman,

Enige tijd geleden heb ik contact gehad met uw collega Jaap Dam over de communicatie met plattelandstoeristische ondernemer. Echter had hij geen tijd om mijn resterende vragen te beantwoorden, vandaar dat ik contact met u op neem.

Ik heb onderzoek gedaan onder meer dan 100 ondernemers over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente en/of provincie. Dit onderzoek is inmiddels afgerond en aan de hand van deze uitkomsten heb ik nog een aantal vragen, ik hoop dat u deze kunt en wilt beantwoorden. Ter informatie heb ik in de bijlage de uitkomsten van dit onderzoek en de conclusie er van, bijgevoegd.

Wat vindt u van de huidige manier van communiceren met de plattelandstoeristische ondernemers? En hoe wordt er gecommuniceerd?

Wat zijn de meest voorkomende vragen? Weten zij wat zij vragen, heldere en duidelijke vraagstelling?

Wat vindt u van de uitkomsten van dit onderzoek? Verrast het u?

Bent u het eens met de uitspraken van de ondernemers? Wat vindt u er van.

Heeft u er zelf nog ideeën over?

Heeft u een idee van wat de voor- en nadelen zijn van een digitaal loket?

Zijn er naast het digitale loket nog andere mogelijkheden die u, als ambtenaar, beter bereikbaar maken? (het "bel me nu" concept, spreekuur enzovoorts)

Heeft u een schematisch overzicht van uw gemeente (organogram)?

Ik hoop dat u mij kan helpen bij het beantwoorden van de vragen.

Ik hoop uw antwoorden zo snel mogelijk te ontvangen.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Leonie Assink

leonieassink@hotmail.com

2407301@student.saxion.nl

Tel: 06-46265575 (bereikbaar na 17.30 uur)

6.2.2 *Antwoord mail gemeente Hardenberg*

Ontvangen 21 september, 12.53 uur

Hoi Leonie,

Zojuist elkaar telefonisch gesproken, gelijk maar even afhandelen.

Aan de hand van de door jou gestelde vragen probeer ik zo beknopt mogelijk antwoord te geven.

1. Wat vindt u van de huidige manier van communiceren met de plattelandstoeristische ondernemers? Deze is er wel, maar zeer minimaal. In de praktijk is het vaak wanneer ze iets van ons willen, ze zich bij ons melden.

2. En hoe wordt er gecommuniceerd?

Zoals ik hierboven al aangaf, wordt er met name gecommuniceerd met ondernemers wanneer er plannen zijn m.b.t. realisatie of uitbreiding. Daarnaast organiseren wij als gemeente ieder jaar een ondernemersbijeenkomst. Hier worden alle ondernemers voor uitgenodigd. Meestal zijn er vanuit de minicampings en de B&B's wel wat ondernemers aanwezig, maar relatief gezien ligt dit heel laag. Als laatste communiceren wij met de ondernemers wanneer er ontwikkelingen zijn rondom R&T binnen de gemeente. Dit kan bv. gaan over beleidsontwikkeling, toeristische bewegwijzering of de bezoekersgids van de gemeente Hardenberg. (zie www.gunjezelfderuimte.nl)

3. Wat zijn de meest voorkomende vragen?

De meest voorkomende vragen zijn het starten van een minicamping, een B&B of boerderijkamers.

4. Weten zij wat zij vragen, heldere en duidelijke vraagstelling?

Over het algemeen weten ze wel wat ze vragen, maar de procedure om er te komen is vaak niet bekend. Wanneer dit uitgelegd wordt in een persoonlijk gesprek, valt dit vaak tegen. Er wordt toch nog vaak gedacht: even een schuurtje verbouwen en we zijn er.

Daarnaast blijven er altijd ondernemers die een idee hebben en hierbij een locatie zoeken. Als gemeente geven we dan aan waar eventueel ontwikkelingskansen liggen, maar dat de uiteindelijke locatie door de ondernemer zelf gezocht moet worden.

5. Wat vindt u van de uitkomsten van dit onderzoek? Verrast het u?

Wat ik jammer vind van het onderzoek is dat er bij de gesloten vragen een 'neutraal' optie was. Dit, omdat dus veel ondernemers hier gebruik van maken. Bij de open vraag komt een totaal ander beeld tevoorschijn.

6. Bent u het eens met de uitspraken van de ondernemers? Wat vindt u er van.

Ik kan me deels wel vinden in wat ondernemers aangeven, tenslotte zijn zij ondernemer en wij de overheid. Men dient een ander belang. Hierbij moet ik wel vermelden dat heel veel procedures langer duren dan de 6 weken waarover gesproken wordt. Dit wordt ook uitgelegd naar ondernemers toe. Overigens heb ik hetzelfde meegemaakt als ondernemers aangeven: vragen om een reactie en deze nooit krijgen, of aanvragers die een initiatief hebben informatie toesturen en vervolgens ook nooit meer iets horen, doen we het wel/niet.

7. Heeft u er zelf nog ideeën over?

Eén contactpersoon voor R&T. Wij werken op deze manier en over het algemeen wordt dit als prettig ervaren.

8. Heeft u een idee van wat de voor- en nadelen zijn van een digitaal loket?

Voordeel voor de ondernemer is dat dit altijd ingevuld kan worden, wanneer de ondernemer tijd heeft. Nadeel kan zijn dat het niet duidelijk genoeg geformuleerd wordt.

9. Zijn er naast het digitale loket nog andere mogelijkheden die u, als ambtenaar, beter bereikbaar maken? (het "bel me nu" concept, spreekuur enzovoorts)

Over het algemeen worden telefoontjes overgenomen wanneer ik niet aanwezig ben. Omdat ik deze functie alleen uitvoer, kan ik nu eenmaal niet altijd achter m'n bureau zitten, net zoals een ondernemer niet altijd te bereiken is. Het liefst maak ik persoonlijke afspraken (vaak op locatie) wanneer een ondernemer

inhoudelijke zaken heeft.

Ik hoop dat je hier mee uit de voeten kan.

Succes met afstuderen!

Groeten,

Linda Schopman
Gemeente Hardenberg
0523-289547

6.2.3 Mail verstuurt naar de gemeente Apeldoorn

Verstuurt 10 september 2010, 22.01 uur

Beste meneer Holm,

Enige tijd geleden heb ik contact gehad met u over de communicatie met plattelandstoeristische ondernemer.

Ik heb het onderzoek volledig uitgevoerd en aan de hand van deze uitkomsten heb ik nog een aantal vragen, ik hoop dat u deze kunt en wilt beantwoorden. Ter informatie heb ik in de bijlage de uitkomsten van dit onderzoek en de conclusie er van, bijgevoegd.

Wat vindt u van de huidige manier van communiceren met de plattelandstoeristische ondernemers? En hoe wordt er gecommuniceerd?

Wat zijn de meest voorkomende vragen? Weten zij wat zij vragen, heldere en duidelijke vraagstelling?

Wat vindt u van de uitkomsten van dit onderzoek? Verrast het u?

Bent u het eens met de uitspraken van de ondernemers? Wat vindt u er van.

Heeft u er zelf nog ideeën over?

Heeft u een idee van wat de voor- en nadelen zijn van een digitaal loket?

Zijn er naast het digitale loket nog andere mogelijkheden die u, als ambtenaar, beter bereikbaar maken? (het "bel me nu" concept, spreekuur enzovoorts)

Heeft u een schematisch overzicht van uw gemeente (organogram)?

Ik hoop dat u mij kan helpen bij het beantwoorden van de vragen.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Leonie Assink
Tel: 06-46265575 (bereikbaar na 17.30 uur)

6.2.4 Mail ontvangen van de gemeente Apeldoorn

Mail ontvangen 14 september 2010, 8.39 uur

Hai Leonie,

Laat ik beginnen met de opmerking dat ik jouw resultaten geheel kan plaatsen in de realiteit van alledag, voorzover ik daar zicht op heb uiteraard.

Een reactie op de algehele conclusie:

- Het blijkt vooral de praktische bereikbaarheid te zijn van de persoon die men denkt nodig te hebben die niet optimaal is. Dat is niet zo gek, de voorkeur blijkt te zijn om te bellen en die ambtenaar zit nu eenmaal de helft van zijn tijd niet achter zijn bureau. Met techniek valt dat normaal gesproken grotendeels op te lossen. Zo is mijn vaste telefoon als ik van mijn plek ben doorgeschakeld naar het secretariaat waar de boodschap genoteerd wordt. Daarnaast kennen de meeste toer. Bedrijven mijn 06 nummer, en kan het secretariaat dat nummer ook geven. Neem ik mijn 06 niet op; voice mail. Deze zaken werken uiteraard alleen als ik vervolgens op verzoek van secretariaat of voicemail terugbel. Zou je mogen veronderstellen. Ook is er op onze website een bedrijvendeel en een algemeen nummer waar je terecht kunt.
- Dat er mogelijk verschillende ambtenaren met een vraag annex zijn, is heel lastig op te lossen. In een gemeente als Apeldoorn met 1200 ambtenaren is dat simpelweg de praktijk. Gaat er dan vervolgens om dat er 1 persoon de probleemeigenaar is en zorgt dat het antwoord er komt, al zijn er 10 collega's bij betrokken. Mijn inschatting is dat dit niet altijd zo werkt. Komt n.l. ook gewoon voor dat in mijn geval een toer. Bedrijf rechtstreeks contact opneemt met milieu, verkeer, bouwzaken e.d. Is ook prima, maar ik heb er geen zicht op. Dat betekent eigenlijk ook dat er m.i. nooit sprake zal zijn van werkelijk 1 loket. Bedrijven zoeken hun eigen route.
- Blijft de vraag hoe je de klant goed kunt bedienen; via de zoekmachine op internet zou je misschien wat kunnen opvangen. Welke ambtenaar is annex met een bepaald onderwerp?
- In langere openingstijden zie ik niets, een vraag via mail kan immers 24 / 7

Echte oplossing heb ik niet al met al; technisch kan je veel maar de rest hangt af van discipline ambtenaar of bewaking gestelde vraag (probleemeigenaar)

Succes en groet,

Rene Holm
Relatiebeheer en beleid toerisme & recreatie

Gemeente Apeldoorn
Afdeling economische zaken
Postbus 9033
7300 ES Apeldoorn

telefoon: 055-5802512 / 06-52475785
fax: 055-5801166

e-mail: r.holm@apeldoorn.nl

7 Mail contact Vekabo en Tuinpad

Onderstaand zijn de mails te vinden die naar de VeKaBo en het Tuinpad gestuurd zijn.

7.1.1 Mail verstuurt naar de VeKaBo en het Tuinpad

Verstuurt 11 september 2010, 15.53 uur

Beste meneer Viskaal en meneer Weggemans,

Hoe gaat het met u? Een goed seizoen achter de rug?

Naar aanleiding van de uitkomsten van mijn onderzoek voor het project Charmant Platteland, heb ik nog een aantal vragen. Ik hoop dat u mij daar antwoord op kunt geven.

Wanneer nemen ondernemers contact op met de gemeente? In welke situatie en doen zij dat alleen wanneer zij dit écht moeten? En stellen zij de correcte vraag?

Weet u waar de ondernemers de meeste vragen over hebben? Bijvoorbeeld over vergunningen en wet- en regelgeving wijzigingen?

Ik hoop dat u bovenstaande vragen kunt beantwoorden.

Alvast vriendelijk bedankt!

Met vriendelijke groet,

Leonie Assink

7.1.2 Ontvangen mail VeKaBo

Ontvangen 11 september 17.15 uur.

Ik heb een aantal opmerkingen gemaakt. Ik hoop dat je er iets mee kan.

Vriendelijke groeten

Riekus Weggemans

Brinkweg 1

7846 AW Noord-Sleen

<http://www.debrinkhoeve.nl>

<http://www.vekabo.nl>

<http://www.youtube.com/watch?v=xw6nd3gOkeg>

Beste meneer Viskaal en meneer Weggemans,

Hoe gaat het met u? Een goed seizoen achter de rug?

Naar aanleiding van de uitkomsten van mijn onderzoek voor het project Charmant Platteland, heb ik nog een aantal vragen. Ik hoop dat u mij daar antwoord op kunt geven.

Wanneer nemen ondernemers contact op met de gemeente?

Wanneer ze vragen aan de gemeente hebben over wijzigingen op hun bedrijf en zich afvragen of hiervoor

vergunningen nodig zijn.

Toeristenbelasting en eventuele verhogingen voor het volgende jaar.

Onderhoud gemeentelijke eigendommen in de omgeving van de camping, (bermonderhoud e.d.)

Vragen over toeristisch beleid, wat van toepassing kan zijn op hun bedrijf.

Het aantal vragen dat een ondernemer heeft hangt af van de mate van “puberen” van deze ondernemer, de ene ondernemer doet eerst en vraagt dan, anderen vragen alles voordat ze wat doen.

Het is wel van belang dat men de buurtkranten waar de gemeente in publiceert in de gaten houdt om met onder genoemde zaken op de hoogte te blijven

In welke situatie en doen zij dat alleen wanneer zij dit écht moeten?

Weet u waar de ondernemers de meeste vragen over hebben? Bijvoorbeeld over vergunningen en wet- en regelgeving wijzigingen?

Ik hoop dat u bovenstaande vragen kunt beantwoorden.

Alvast vriendelijk bedankt!

Met vriendelijke groet,

Leonie Assink
Vekabo

7.1.3 Mail ontvangen Tuinpad
Ontvangen 17 september 10.05 uur.

Dag Leonie,

Wel een beetje laat antwoord mijnerzijds
Wanneer naar de gemeente ?

Vaak te laat : meestal al vergevorderde plannen.

Soms al gestart met aanpassingen- verbouwingen , afspraken gemaakt met contractors etc.

Men zou eerst een s moeten aftasten wat voor mogelijkheden er zijn binnen de wet en regelgeving/ subsidie mogelijkheden etc.

Binnen het ambtelijk apparaat de juiste personen proberen te vinden, en ook hen te benaderen om positief mee te denken .

En niet het standaard antwoord afwachten.

Groetjes

Wim Viskaal

8 Plan vrije competenties

Voor dit onderzoek zijn er twee, zogenaamde, vrije competenties gekozen. Dit zijn competenties die de student zelf kiest om op beoordeeld te worden.

De vrije competenties zijn:

- Innovatie
- Verandermanagement

Per competentie zijn er vijf indicatoren gekozen waarop beoordeeld moet worden.

8.1 Innovatie

Deze competentie is terug te vinden in het literatuuronderzoek, het veldonderzoek en in het advies.

8.1.1 Indicator 1.1.b.1; Indicatoren waarom P, D, P,C (product, dienst, proces of concept) verbeterd of vernieuwd moet worden

De aanleiding voor dit onderzoek en de huidige en gewenste situatie geven aan waarom de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de overheid verbeterd moet worden. De leden van de VeKaBo en het Tuinpad (plattelandstoeristische ondernemers) hebben aangegeven dat zij niet tevreden zijn over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid. De huidige situatie en gewenste situatie is in kaart gebracht door middel van onderzoek, hieruit is gebleken dat een verbetering van de bereikbaarheid en toegankelijkheid gewenst is.

8.1.2 Indicator 1.1.i.1; Mate van innovatie van nieuw P, D, P,C (product, dienst, proces of concept)

De middelen van tegenwoordig (internet) maakt communiceren steeds eenvoudiger en sneller. Door het inzetten van dit medium voor het verbeteren van de bereikbaarheid en toegankelijk, zal het contact en de relatie tussen de overheid en de plattelandstoeristische ondernemers verbeteren. Een digitaal loket voor plattelandstoeristische ondernemers is nieuw voor de provincie Overijssel en Gelderland. De provincie Utrecht is de enige die een soort van digitaal loket voor plattelandstoeristische ondernemers aan biedt/heeft geboden. Echter is het digitale loket voor plattelandstoeristische ondernemers dat in dit project (eisen en mogelijkheden) wordt omschreven nog innovatief in Nederland en dus ook in de provincies Overijssel en Gelderland. Het bel-me-nu concept is nog niet eerder ingezet op sites van een gemeente.

8.1.3 Indicator 1.1.l.1; Haalbaarheid op inhoud

De haalbaarheid wordt aangegeven in onder andere de doelstellingen in het communicatieplan. Deze doelstellingen zijn niet enorm hoog, maar wil wel een verbetering zien van gemiddeld 10% na de lancering van het digitale loket. Tevens is het lanceren van een digitaal loket mogelijk dit hebben de heer Dam en Holm in het interview met hen aangegeven. Daarnaast hebben overheidsinstanties al digitale loketten voor andere afdelingen binnen de overheid.

Trends en ontwikkelingen worden zijn ook meegenomen voor het opzetten van het digitale loket, deze zijn realistisch en realiseerbaar. Social media kan worden ingezet (Youtube filmpjes) om het laatste nieuws weer te geven op het digitale loket. En online contact (chatten) met de overheid is ook mogelijk (met beperkte tijden).

Het efficiënt communiceren is zeker haalbaar. Het is een stukje opvoeding van beide partijen, gemeente en ondernemers. Omdat het ook in het belang is van beide partijen.

8.1.4 *Indicator 1.2.c.1; Nieuw of verbeterd P,D,P,C heeft aantoonbaar verband met actuele trends en ontwikkelingen*

In het advies wordt aangegeven hoe de trends en ontwikkelingen worden weggezet tegen de wensen van de ondernemers en de mogelijkheden binnen de overheid. Het internet is nog steeds in ontwikkeling, deze trend is dan ook gebruikt om het digitale loket te ontwikkelen. Social media kan worden ingezet (Youtube filmpjes) om het laatste nieuws weer te geven op het digitale loket. En online contact (chatten) met de overheid is ook mogelijk (met beperkte tijden). Deze trends en ontwikkelingen zijn in het literatuuronderzoek naar voren gekomen.

8.1.5 *Indicator 1.3.a.1; Nieuw of verbeterd P,D,P,C is creatief*

Creativiteit en innovativiteit hangen nauw samen met elkaar. Het idee van een digitaal loket gericht op plattelandstoeristische ondernemers komt vanuit het digitale loket voor plattelandstoerisme van de provincie Utrecht. Echter heb ik niet gekeken naar de inhoud van de digitale loket. Het ging om de mogelijkheid. Het onderzoek dat verricht is onder de ondernemers is gebruikt om te weten te komen hoe zij willen communiceren met de overheid. Willen de ondernemers de overheid liever zelf informeren of doen zij dit via een site. Willen de ondernemers aanvragen willen doe via internet of liever per post. Met dit soort vragen heb ik een indicatie gekregen over de wensen die zij hebben in het digitale contact met de overheid en deze geïmplementeerd in het advies. Dit maakt het digitale loket uniek. Het bel-me-nu concept is tevens creatief te noemen aangezien dit nog niet wordt aangeboden op de sites van de gemeenten.

8.2 Verandermanagement

Deze competentie is terug te vinden in het literatuuronderzoek, het veldonderzoek en in het advies.

8.2.1 *Indicator 7.1.a; De beschrijving van de gewenste situatie*

De gewenste situatie met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid, is in kaart gebracht door het onderzoek dat is gedaan onder de leden van de VeKaBo en het Tuinpad. Wat de ondernemers willen communiceren met de overheid en hoe, is hier een voorbeeld van. De uitkomsten van dit onderzoek zijn geanalyseerd en geconcludeerd om zo een helder beeld te krijgen van de algehele gewenste situatie met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid.

8.2.2 *Indicator 7.1.b; De beschrijving van de huidige situatie*

De huidige situatie is, net als de gewenste situatie, in kaart gebracht door een onderzoek onder de leden van de VeKaBo en het Tuinpad. Hoe en waarover communiceren zij op dit moment met de overheid en hoe tevreden zijn zij hier over. Deze uitkomsten zijn geanalyseerd en geconcludeerd om zo een goed beeld te krijgen van de situatie, met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid, op dit moment. Tevens zijn er vragen gesteld aan de gemeenten en de VeKaBo en Tuinpad ter verdieping.

8.2.3 *Indicator 7.2.c.1; De identificatie van partijen die het veranderingsproces het meeste kunnen beïnvloeden*

In het advies wordt er aangegeven dat de overheid, provincie, het digitale loket voor plattelandstoeristische ondernemers zou moeten opzetten. Tevens wordt er aangegeven dat de VeKaBo en het Tuinpad hier ook nog een rol in kunnen spelen. De ondernemers kunnen een rol spelen door mee te werken aan een vervolg onderzoek over de precieze inhoud van site of dat zij bij de monitoring mee werken door aan te geven hoe tevreden de ondernemers nu zijn en wat er nog verbeterd kan worden. Voor het efficiënt communiceren is duidelijk aangegeven dat de gemeente en de ondernemers de belangrijkste rollen innemen.

8.2.4 *7.4.b.1; Het opgestelde communicatieplan is correct*

Het opgestelde communicatieplan voor het ontwikkelen van het digitale loket is een samenvoeging van meerdere vormen van het opstellen van een communicatieplan. Omdat het hier gaat om het opzetten van

een communicatiemiddel was dit erg lastig. En een onderdeel als financiering was niet ingevuld. De essentie van een communicatieplan: doelgroep, boodschap, doelstelling en planning, zijn duidelijk en helder omschreven in het communicatieplan. Daarnaast zijn er nog een aantal onderdelen toe te voegen om zo een zo uitgebreid en specifiek.

8.2.5 Indicator 7.4.b.2; Het opgestelde communicatieplan is onderbouwd

De keuzes die gemaakt zijn in het communicatieplan zijn onderbouwd door onder andere het literatuuronderzoek en het veldonderzoek. Dit bijvoorbeeld bij de boodschap, wat wil men communiceren, dit is naar aanleiding van de gewenste situatie en de ideeën en suggesties van de ondernemers samengesteld. Knelpunten zijn onderbouwd en hiervoor zijn oplossingen bedacht. En de mogelijkheden binnen het plan zijn deel bepaald door de mogelijkheden die aan zijn gegeven door de heer Holm en de heer Dam. Er is duidelijk aangegeven waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt.