

# Regeldruk Barometer Breda

Ervaren regeldruk door ondernemers:  
de afronding 2010



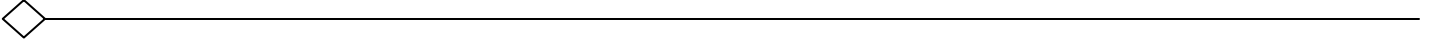
Gemeente Breda

In opdracht van:  
Avans Hogeschool  
Brabants Zeeuwse Werkgeversvereniging  
Gemeente Breda, afdeling Economische Zaken

Uitgave:  
Avans Hogeschool  
Afdeling SSC Onderzoek en Informatie, gemeente Breda  
Publicatienummer: 1624  
Datum: november 2010

Telefoon 076 529 35 13  
E-mail: [onderzoek@breda.nl](mailto:onderzoek@breda.nl)  
Bronvermelding verplicht

1.	Samenvatting en conclusies .....	5
1.1.	Aanleiding.....	5
1.2.	Conclusies .....	5
1.3.	De beleving van regeldruk in Breda .....	6
1.4.	Rol Gemeente .....	7
1.5.	Ideeën bedrijfsleven .....	7
1.6.	Advies studenten Avans.....	9
2.	Inleiding.....	11
2.1.	Aanleiding en doel.....	11
2.2.	Methode.....	11
2.3.	Resultaten nulmeting.....	11
3.	Onderzoeksresultaten Regeldruk Barometer Breda.....	13
3.1.	Inleiding .....	13
3.2.	Ervaren regeldruk algemeen .....	13
3.3.	Tegenstrijdige regels .....	14
3.4.	Regeldruk per sector .....	15
3.5.	Ergernissen .....	16
3.6.	Inspanningen gemeente.....	16
3.7.	Dienstverlening gemeente.....	17
3.8.	Ideeën voor verbeteringen .....	20
	Bijlage 1. Advies studenten Avans .....	25





## 1. Samenvatting en conclusies

### 1.1. Aanleiding

Eén van de meest gehoorde klachten in ondernemend Nederland betreft de overmaat aan wetten en regels. Op landelijk, regionaal en lokaal niveau worden verschillende initiatieven genomen om de lastendruk voor bedrijven te verminderen. Eén van deze initiatieven is de Regeldruk Barometer Breda. Dit is een meetinstrument dat door drie partijen gezamenlijk is ontwikkeld en uitgevoerd. Overheid, ondernemers en onderwijs hebben elkaar gevonden. Door de handen ineen te slaan heeft de Bredase ondernemer een mogelijkheid om aan te geven hoe hij denkt over de (uitvoering) van wet- en regelgeving.

De gemeente Breda vindt het, samen met haar partners BZW-Breda en Avans Hogeschool, belangrijk om in kaart te brengen (kwantitatief en kwalitatief) hoe de ondernemer de regeldruk ervaart. De ervaren regeldruk wordt verder aangeduid met de regeldruk. Vele overheden zijn bezig met het tegen het licht houden van wet- en regelgeving en reductie van regels. Maar of dit nu ook het gewenste effect heeft ten aanzien van de vermindering van de regeldruk, is nog niet op een dergelijk grote schaal gemeten, zoals dat met dit onderzoek is gebeurd vanaf 2007.

Met dit onderzoek kan inzicht worden verkregen in het verloop van het dereguleringstraject. De ervaring en beleving van ondernemers staat daarbij centraal. De ervaringen en suggesties van ondernemers zijn bovendien een belangrijke bron om verder richting en invulling te geven aan het traject van deregulering.

### 1.2. Conclusies

Uit de nulmeting 2007 bleek dat voor de gemeente nog verbeteringen mogelijk waren om de regeldruk te verminderen. Tussen de 30 en 36 procent van de bedrijven in Breda gaf aan de regeldruk als (veel) te hoog te ervaren. Het overall beeld op basis van de resultaten van de enquête uit 2010 is dat de inspanningen van de diverse betrokken instanties nog niet tot een substantiële verbetering heeft geleid ten aanzien van de regeldruk. Vergeleken met de meting van 2007 is de situatie van de regeldruk in Breda licht verbeterd. Iets minder bedrijven vinden de regeldruk te hoog, ondernemers hebben minder last van tegenstrijdige regels en minder ondernemers ergeren zich aan de regeldruk.

Uit de resultaten en de gegeven suggesties blijkt dat de regeldruk nog steeds een belangrijke rol speelt bij ondernemers. Het gaat dan niet alleen om de regels en tegenstrijdige regels, maar vaak om hoe de regelgeving en dienstverlening bij de gemeente is georganiseerd. De dienstverlening komt van verschillende afdelingen, die voor de ondernemers nogal eens onafhankelijk van elkaar, niet altijd even vraaggericht de wet- en regelgeving uitvoeren. Hierover zijn ondernemers met name ontevreden.

Belangrijke kans voor de gemeente om de regeldruk te verminderen, is om een meer op de ondernemer afgestemde aanpak te realiseren. Uit dit onderzoek blijkt dat verbeteringen het best te realiseren zijn ten aanzien van de regelgeving als geheel, betere communicatie met de ondernemer, stroomlijning van de organisatie voor een

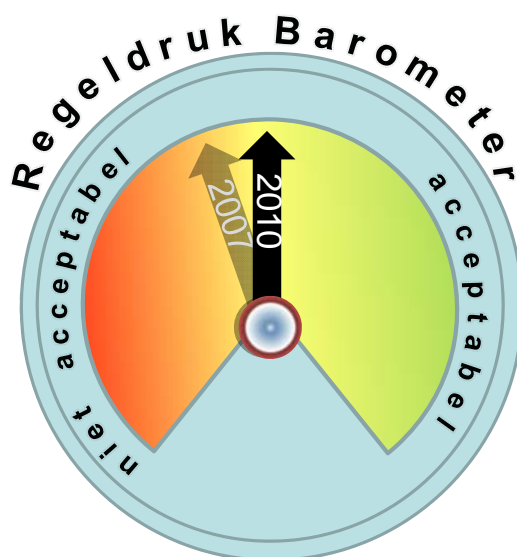
snellere serviceverlening en een betere afstemming binnen de gemeentelijke organisatie. Vele ondernemers hebben de tijd en moeite genomen om hiervoor concrete suggesties te geven. Deze zijn verderop in dit rapport opgenomen. Met dit rapport is het voor de ondernemers nog niet voorbij. Dat zou het ook niet voor de gemeente moeten zijn. Het is in die zin dan ook van belang om ook in de toekomst de regeldruk te blijven monitoren of de inspanningen van de gemeente de voor ondernemers gewenste resultaten opleveren.

Hierna volgt een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het onderzoek naar de regeldruk van de Bredase ondernemers. In deze rapportage is op hoofdlijnen een vergelijking gemaakt tussen de algemene situatie van 2007 in vergelijking met 2010. Daarnaast wordt eveneens aandacht besteed aan hoe een verdere verbetering kan plaatsvinden op basis van de enquêteresultaten en de suggesties, zoals deze door de ondernemers zijn gegeven.

### 1.3. De beleving van regeldruk in Breda

Ruim drie van de tien Bredase ondernemers ervaren de regeldruk als (zeer) acceptabel. De grotere bedrijven ervaren daarbij de regeldruk vaker als (veel) te hoog (32%) dan kleinere bedrijven (18%). Van de kleinere bedrijven heeft 12% en van de grotere bedrijven heeft 16% vaak of erg vaak last van tegenstrijdige regels.

Figuur 1 Stand regeldruk Breda 2007, 2010



Om een totaalbeeld weer te kunnen geven is een barometerstand geconstrueerd<sup>1</sup>. De barometerstand is een combinatie van het oordeel van grotere bedrijven en kleinere bedrijven en is gebaseerd op de vraag 'Hoe ervaart u de regeldruk voor uw bedrijf?' De barometer gaf in 2008, op basis van de meting van 2007, een rapportcijfer van 5,8 aan. Dit cijfer is in de loop van jaren gestegen. Bij de laatste meting in 2010 was het rapportcijfer dat de ondernemers gaven iets hoger dan een 6. Vergeleken met 2007 is het aantal bedrijven dat last heeft van tegenstrijdige regels iets afgenomen.

<sup>1</sup> Het gemiddelde van grotere bedrijven en kleinere bedrijven tellen even zwaar. Antwoordcategorie 'neutraal' staat gelijk aan een rapportcijfer 6.



Bij zowel de grotere, als de kleinere bedrijven, heeft de horecasector het meest last van regeldruk. Daarna volgen de industrie (vooral grotere bedrijven), bouwnijverheid en de gezondheid- en welzijnszorg.

Het voortdurend wijzigen van regels en de slechte afstemming binnen de gemeente zijn de grootste ergernissen als het gaat om regels en procedures. Vergeleken met de kleinere bedrijven, ergeren grotere bedrijven zich meer aan regelgeving omtrent parkeren en lokale belastingen. Voor de kleinere bedrijven zijn daarentegen onnodige informatieverplichtingen, eisen van bouwregelgeving en wispelturige/strijdige handhaving grotere irritatiepunten. Overigens dient hierbij opgemerkt te worden dat een groot deel van de kleinere bedrijven (31%) zich niet ergert aan regels en procedures.

#### 1.4. Rol Gemeente

Om de regeldruk voor bedrijven zodanig te verminderen dat het voor ondernemers merkbaar beter wordt, is het belangrijk om beter zicht te krijgen wat de regeldruk voor ondernemers precies inhoudt. Het blijkt hen over het algemeen niet om een teveel aan regels of in hun ogen overbodige regelgeving te gaan. Eerder gaat het om de manier waarop regels worden uitgevoerd en gehandhaafd.

Ondernemers zijn vooral minder te spreken over de aspecten die te maken hebben met hoe zaken bij de gemeente georganiseerd zijn, zoals afhandelingsnelheid, bereikbaarheid ambtenaren, flexibiliteit en bereidheid tot meedenken, terwijl de ondernemers wel belang hechten aan deze aspecten. De aspecten deskundigheid, informatieverstrekking en behulpzaamheid hebben ook prioriteit voor de ondernemers en worden wel positief gewaardeerd.

Eén op de vier Bredase ondernemers is van mening dat de gemeente bij vergunningverlening onvoldoende rekening houdt met de belangen van het bedrijfsleven. Een iets kleiner deel (één op de vijf ondernemers) vindt dat de gemeente zich te weinig inspant om regeldruk acceptabel te maken.

#### 1.5. Ideeën bedrijfsleven

De Bredase ondernemers hebben zelf ook ideeën aangedragen voor het acceptabel maken van regels, procedures, toezicht en handhaving. Vooral de grotere bedrijven hebben actief op deze vraag gereageerd. De suggesties zijn geclusterd in zeven

*“Het verbeteren van de toegankelijkheid van de desbetreffende ambtenaren die nodig zijn om een nieuw plan te presenteren of door te spreken. De ontvangstbalie is nu een muur waar je niet door heen komt, dit ontmoedigt nieuwe ideeën, processen of projecten.”*

categorieën. Het gaat over communicatie, dienstverlening, handhaving, 1-loket, de organisatie, het snoeien in de regelgeving en overige gedachten. Deze suggesties zijn vanuit de betrokkenheid van de ondernemers gegeven.

#### Communicatie

Zoals reeds in het rapport van de nulmeting naar voren kwam, wordt een meewerkende houding regelmatig gemist bij de gemeente. Ook in de meting van 2010 komt dit naar voren. Veel daarvan is volgens de ondernemers terug te voeren op een gebrekkige communicatie of organisatie.

## Dienstverlening

Ondernemers geven veelvuldig aan dat een meewerkende houding van ambtenaren het ervaren van regeldruk vermindert. Daarbij zouden de ambtenaren ook redelijk moeten

*“Het gaat minder om de regels zelf, meer om de dienstverlening. Er is een te weinig meedenkende houding van ambtenaren en problemen worden doorgeschoven naar andere beleidsterreinen die onderling onvoldoende contact hebben.”*

zijn en zich inleven in de situatie van de ondernemer. De ondernemers willen ondernemen en het vertrouwen krijgen van de betrokken ambtenaren. De ondernemers geven aan dat zij er niet op uit zijn om de regels te overtreden,

maar die regels willen naleven. Die grondhouding van vertrouwen zou meer plaats moeten krijgen in de relatie ondernemer en gemeente.

## Handhaving

Bij de handhaving worden verschillende zienswijzen gepresenteerd door de geënquêteerden. De lijn is wel dat als er regels zijn, deze ook gehandhaafd dienen te worden. Daarbij

*“Dat er regels zijn is bekend, maar het toezicht en de handhaving daarop blijven achterwege.”*

mag daadkrachtig(er) worden gehandeld met aandacht voor het algemeen belang. De beginselplicht tot handhaving lijkt niet te worden gehanteerd. Als deze handhaving niet plaatsvindt, voelen ondernemers zich minder geroepen om in samenspraak bij te dragen aan de toepassing van de te handhaven regels.

## 1-loket

De gedachte van een 1-loket wordt ook in de enquête van 2010 veelvuldig genoemd. Dit was bij de nulmeting ook al het geval. Over de functie van het loket wordt overigens wel

verschillend gedacht. Het kan een verwijzfunctie hebben, zodat de ondernemer verder kan met zijn vraag. Maar het wordt ook ingevuld als een

*“Ik heb hoge verwachtingen van de invoer van de WABO. Als dit 1-loket systeem werkt kan dit een positieve werking op onze sector, de bouw, hebben.”*

contactpersoon die vervolgens binnen de gemeente zorgt voor de verdere afhandeling en het aanspreekpunt (liefst 24 uur per dag bereikbaar) blijft.

## Organisatie

De ondernemers hebben beelden van hoe bij de gemeente Breda de regelgeving is georganiseerd. Deels omdat ze met de interne manier van werken in aanraking komen door de contacten met de gemeente. Deels omdat ze zelf ook bedrijven hebben waar zich soortgelijke problemen

*“Betere afstemming van de onderlinge afdelingen binnen de gemeente is voor de ondernemer en ook voor de ambtenaren een vereenvoudiging van de ambtelijke molen. Met de huidige computersystemen zou dit toch niet zo moeilijk moeten zijn.”*

voordoen. Het generieke advies is te beoordelen waar schakels kunnen worden gemist. Geef ambtenaren meer de bevoegdheid en de verantwoordelijkheid om regels nuttig toe



te passen. Waarbij soms doorlooptijden kunnen worden verkort op het moment dat uitkomsten van bepaalde procedures reeds bij binnenkomst al vaststaan. Betere afstemming tussen de onderlinge afdelingen binnen de gemeente is voor de ondernemer en ook voor de ambtenaren een vereenvoudiging van het proces van besluitvorming. De ICT zou daaraan moeten bijdragen.

### Snoeien

Een groot deel van de suggesties gaat over het (drastisch) schrappen van wet- en

*“Minder regels in voor iedereen verstaanbare taal. Een aanspreekpunt (persoon) voor eigen bedrijf waardoor niet meer van "kastje naar muur" gestuurd te worden.”*

regelgeving. Een traject dat de verschillende overheden al vele jaren aan het uitvoeren zijn. Toch wordt dit proces nog niet als succesvol ervaren door een groot deel van de ondernemers. Ook

op het terrein van het snoeien van regels hebben ondernemers dus een aantal gedachten hoe vermindering van de ervaren regeldruk kan worden gerealiseerd.

### Overig

Een aantal ondernemers heeft het idee dat de gemeente alleen bezig is met de binnenstad of met steeds dezelfde ondernemers. Ga eens langs bij ondernemers, is een suggestie die terugkomt. Het zich verdiepen in concrete bedrijven en de daarbij behorende werkzaamheden zijn andere suggesties, oftewel, zoals een ondernemer

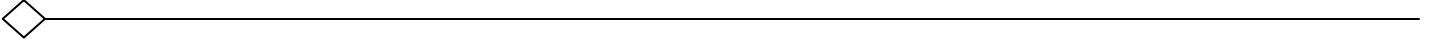
*“Gemeente moet zich meer kunnen verplaatsen in en meevoelen met de lokale bedrijven. Geen regels opleggen en handhaven vanuit argwaan en achterdocht. De meeste bedrijven proberen netjes en eerlijk hun boterham te verdienen, maar lopen tegen zware regels aan.”*

aangaf: "Ken je klant". Een interessant idee is ambtenaren stage te laten lopen bij bedrijven om te ervaren hoe het er aan 'de andere kant' aan toegaat. Voor de rest kan de website van de gemeente verder worden verbeterd. Daar zou ruimte voor

ondernemers in gemaakt kunnen worden met een onderdeel waarin ze kunnen zien welke regels wel en niet voor ondernemers van belang zijn. Daarnaast is er de suggestie gedaan voor de start van een ondernemersforum. Maar dat laatste hoeft zich niet te beperken tot internet alleen.

## 1.6. Advies studenten Avans

Studenten van de Academie voor Algemeen en Financieel Management van Avans Hogeschool zijn met de Regeldruk Barometer Breda aan de slag gegaan. Deze studenten hebben de enquêtes afgenomen onder de geselecteerde bedrijven kleiner dan 10 werkzame personen. In het kader van hun onderwijsprogramma hebben zij eveneens adviezen geformuleerd aan de gemeente ter vermindering van de regeldruk gegeven. Deze vallen buiten de onderzoekscontext en zijn derhalve niet opgenomen in de hoofdtekst van dit rapport. In bijlage 1 zijn deze adviezen te vinden.





## 2. Inleiding

### 2.1. Aanleiding en doel

Administratieve lasten zijn de kosten om te voldoen aan informatieverplichtingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving. Het gaat om het verzamelen, bewerken, registreren en bewaren en ter beschikking stellen van informatie. Het kabinet heeft als één van de prioriteiten het terugdringen van de administratieve lasten voor bedrijven en burgers. Naast deze cijfermatige benadering, wordt gesproken over de ervaren regeldruk. Daarbij kan worden gedacht aan onderwerpen, zoals: te veel overheidsbemoeienis, te veel bureaucratie of red tape, overmatige productie van regels, kosten en moeite die het kost om aan regels te voldoen, vergunningverplichtingen en controles. In dit onderzoek is gekozen voor de insteek om de regeldruk vanuit de beleving van de ondernemer te bekijken. Hoe ervaart de ondernemer de regeldruk?

De gemeente Breda vindt het, samen met haar partners BZW-Breda en Avans Hogeschool, belangrijk om de vinger aan de pols te houden of het project Uitvoeringsplan vereenvoudiging van gemeentelijke regelgeving Breda inderdaad de gewenste resultaten oplevert. Hiertoe is in 2008 een eerste rapportage, een nulmeting, verschenen. In dit rapport is een beeld geschetst over de stand van zaken hoe de regeldruk werd ervaren door de bedrijven. Het traject dat door de gemeente Breda, BZW-Breda en Avans Hogeschool is ingezet, is bedoeld om inzicht te krijgen in het verloop van het dereguleringstraject ten aanzien van de ervaren regeldruk. De Regeldruk Barometer Breda heeft twee meetmomenten. Uit dit laatste onderzoek moet blijken of Breda de doelstellingen - de regeldruk substantieel verminderen en de dienstverlening moderniseren - heeft gerealiseerd en landelijk een voorbeeldfunctie kan (blijven) vervullen.


### 2.2. Methode

Bij de nulmeting in 2007 is onderzoek verricht onder bedrijven kleiner dan tien personen (de kleinere bedrijven) en bedrijven gelijk en groter dan tien (de grotere bedrijven). Bij die eerste meting is gebruik gemaakt van focusgroepen om verder van gedachten te wisselen met ondernemers over de resultaten van de eerste meting. De resultaten van die bijeenkomsten zijn opgenomen in de eerste rapportage. Op die manier zijn gedachten van ondernemers hoe de ervaren regeldruk dienen te worden aangepakt, aangereikt aan gemeente Breda. Met de eindmeting in 2010 voor de kleinere en de grotere bedrijven is het onderzoek afgerond. De verantwoording van de methoden is gelijk aan die gebruikt in de nulmeting. Korthedshalve wordt daar naar verwezen.

### 2.3. Resultaten nulmeting

In de rapportage 2008 van de nulmeting kwamen diverse aspecten naar voren. Deze resultaten en bijbehorende aanbevelingen worden hier verkort weergegeven.

- Het voortdurend wijzigen van de regelgeving en een slechte onderlinge afstemming binnen de gemeente zijn voor de geënquêteerde bedrijven de grootste ergernissen als het om regels en procedures gaat.

- 
- 
- Aspecten met betrekking tot de dienstverlening van individuele ambtenaren (deskundigheid, behulpzaamheid en informatieverstrekking) worden door de bedrijven belangrijk gevonden en worden ook positief beoordeeld. De aspecten die de ondernemers als knelpunt zien, hebben te maken met de organisatie van de dienstverlening: interne afstemming en coördinatie, bereikbaarheid van ambtenaren en flexibiliteit. Deze aspecten vinden zij het meest belangrijk, maar de waardering ervoor is laag. Dit zijn derhalve onderdelen die aangepast moeten worden;
  - Ook in de groepsgesprekken ligt de nadruk op de organisatie en dienstverlening van de gemeente. Over de regels zelf wordt niet veel gesproken. Slechts bij een aantal gebieden geven de ondernemers aan dat zij moeite hebben met de regelgeving op zich.

Op een aantal gebieden is een nadere uitwerking gegeven in de nulmeting. Op het gebied van communicatie wordt door de ondernemer erg van belang geacht: de informatievoorziening over wet- en regelgeving, de klantgerichtheid van de gemeente en het bieden van duidelijkheid. De ondernemer is op zoek naar de voor hem van toepassing zijnde informatie om aan wet- en regelgeving te voldoen. Met dit uitgangspunt dient de gemeente een goede informatievoorziening en voorlichting op te zetten. Een goede *informatievoorziening* is belangrijk voor het verlichten van regeldruk. *Klantgerichtheid* heeft betrekking op de bereikbaarheid van ambtenaren, vervanging bij afwezigheid, interne afstemming en coördinatie binnen de gemeente. Tot slot houden de ondernemers van *duidelijkheid*. Zij willen weten waar ze aan toe zijn en het idee hebben dat ze goede afspraken met de gemeente kunnen maken.

De uitkomsten uit de nulmeting onderstreepten het belang van het ingezette dereguleringstraject door de gemeente Breda. Maar de resultaten hebben eveneens laten zien, dat het niet om deregulering alleen gaat. De verbetering van dienstverlening is een minstens zo belangrijke factor. Belangrijke conclusie van deze nulmeting (maar ook van de eindmeting) is dan ook dat naast de vereenvoudiging van de regelgeving het bedrijfsleven zeker zoveel gebaat is bij een verbetering van de kwaliteit van de (gemeentelijke) dienstverlening. Eén van de lessen die uit de nulmeting is getrokken is dat de informatieverstrekking, afstemming en de houding van de gemeente belangrijke factoren zijn bij de vraag hoe ondernemers de regeldruk ervaren. Het is daarom belangrijk om niet alleen het dereguleringstraject voort te zetten en verbeteringen in de dienstverlening door te voeren, maar om juist in dialoog te blijven met ondernemers over hoe verbeteringen worden ervaren en hoe toekomstige verbeterlagen gemaakt kunnen worden.



### 3. Onderzoeksresultaten Regeldruk Barometer Breda

#### 3.1. Inleiding

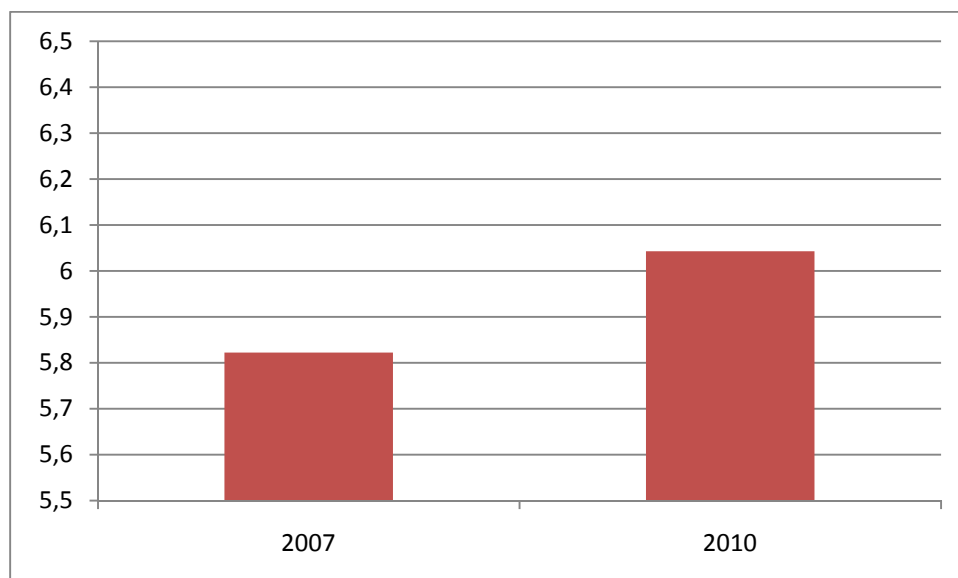
Voor de ondernemer is het minder van belang om te weten waar de hinder precies vandaan komt. Hij ervaart met name de regeldruk via de uitvoering van wet- en regelgeving vanuit de 'gemeentelijke' overheid. Daarbij kan het gaan om de handhaving of de totstandkoming van beleid, maar ook om de organisatie, de dienstverlening of de informatie over vergunningen en wetten. Dat betekent dus ook dat met de resultaten uit dit onderzoek verschillende organisaties en afdelingen binnen die organisaties aan de slag zouden moeten.

In dit hoofdstuk zijn de resultaten opgenomen van de bedrijvenenquête en de Avansenquête. Met de bedrijvenenquête wordt de enquête bedoeld, zoals deze is uitgezet onder bedrijven van bedrijven gelijk en groter dan tien werkzame personen. De Avansenquête bevat de resultaten van de bedrijven kleiner dan tien werkzame personen. In dit hoofdstuk worden de resultaten van deze beide enquêtes samengenomen en afgezet tegen de enquêtes uit de nulmeting. Op het moment dat significante verschillen tussen de resultaten van de bedrijfsenquête en de Avansenquête zijn, dan wordt daarbij stil gestaan.

#### 3.2. Ervaren regeldruk algemeen

In navolgende grafiek is de door het Bredase bedrijfsleven ervaren regeldruk samengevat in een barometerstand.

Figuur 2 Barometerstand ervaren regeldruk Bredase bedrijven



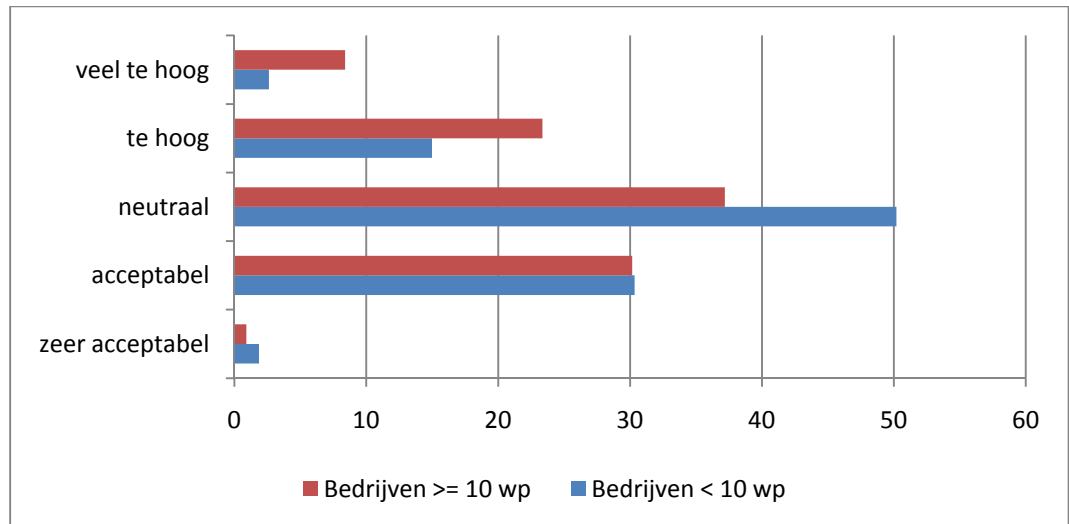
Voor 2010 komt de door de Bredase bedrijven ervaren regeldruk uit op iets meer dan een 6. Dit betekent dat gemiddeld iets meer bedrijven de regeldruk acceptabel vinden, dan



bedrijven die de druk als te hoog ervaren. Dit is een verbetering van 5% ten opzichte van 2007, toen was de barometerstand 5,8.

Ruim drie van de tien Bredase bedrijven ervaren de regeldruk als (zeer) acceptabel. De grotere bedrijven ervaren de regeldruk vaker als (veel) te hoog (32%) dan kleinere bedrijven (18%).

Figuur 3 Ervaren regeldruk

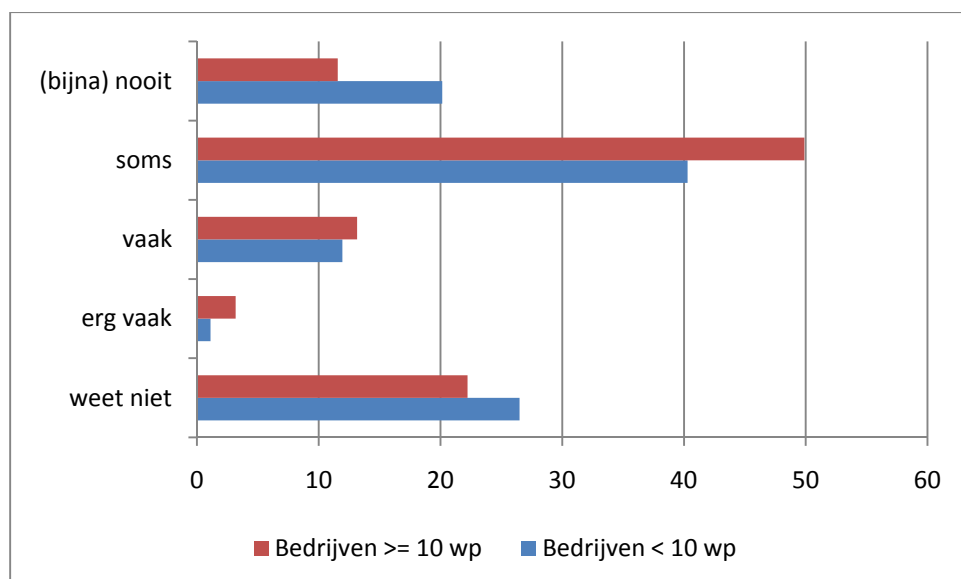


### 3.3. Tegenstrijdige regels

Van de kleinere bedrijven heeft 13% en van de grotere bedrijven 16% vaak of erg vaak last van tegenstrijdige regels. Vergeleken met 2007 is het aantal bedrijven dat last heeft van tegenstrijdige regels iets afgenomen.

Van zowel de kleinere als de grotere bedrijven heeft de grootste groep soms last van tegenstrijdige regels.

Figuur 4 Last van tegenstrijdige regels

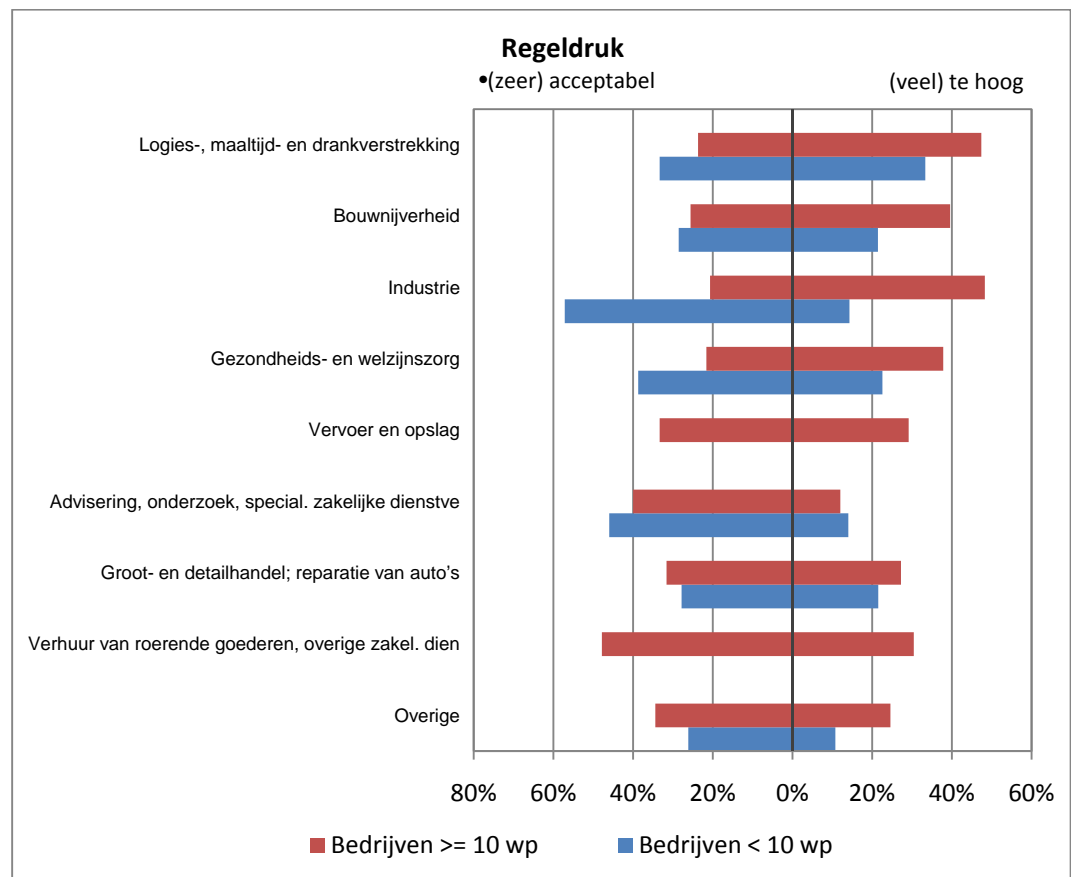




### 3.4. Regeldruk per sector

De horecasector staat bovenaan als het gaat om de beleving van regeldruk: bijna de helft (47%) van de grotere bedrijven en een derde (33%) van de kleinere bedrijven ervaart de regeldruk als (veel) te hoog. In de industrie is het aandeel van de grotere bedrijven dat de regeldruk (te) hoog vindt vergelijkbaar (48%) met de horeca. De kleinere industriële bedrijven vinden de regeldruk daarentegen een stuk acceptabeler dan de grotere industriële bedrijven. In de bouwnijverheid vinden vier van de tien grotere bedrijven de regeldruk (veel) te hoog, voor de kleinere bedrijven in de bouw is dat ruim 20%.

Figuur 5 Regeldruk per sector<sup>2</sup>



In de Gezondheid- en welzijnszorg vindt 38% van de grotere bedrijven en 22% van de kleinere bedrijven de regeldruk (veel) te hoog. In de groot- en detailhandel, reparatie auto's ligt dit percentage voor de grotere bedrijven op 27% en voor de kleinere bedrijven op 22%.

Alleen in de sector Advisering, onderzoek, specialistische zakelijke dienstverlening hebben kleinere bedrijven (14%) meer last van regeldruk dan grotere bedrijven (12%).

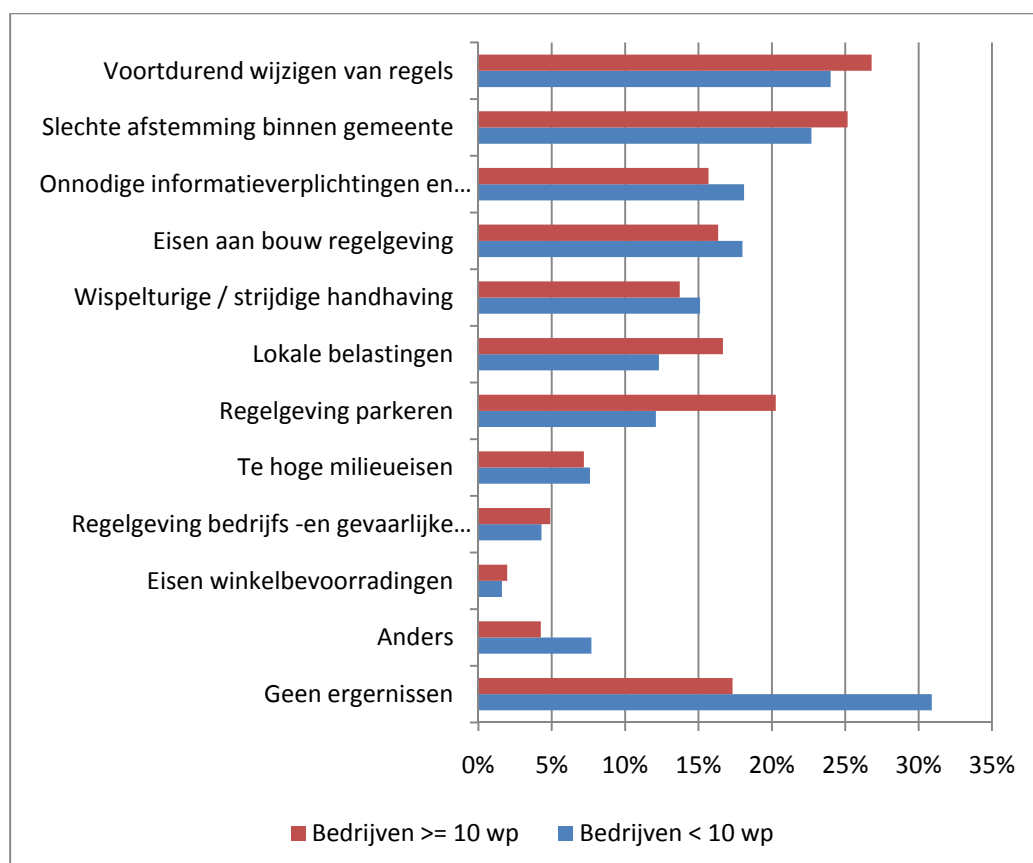
<sup>2</sup> Voor de sectoren Vervoer en opslag en Verhuur van roerende goederen was de respons bij kleinere bedrijven te klein om in de grafiek op te kunnen nemen

(Voor de sectoren Vervoer en opslag en Verhuur van roerende goederen was de respons kleinere bedrijven te klein om in de grafiek op te kunnen nemen).

### 3.5. Ergernissen

In navolgende tabel staan de grootste ergernissen van het bedrijfsleven als het gaat om regels en procedures weergegeven.

Figuur 6 Ergernissen regels en procedures



Voor zowel de kleinere, als de grotere bedrijven zijn het voortdurend wijzigen van regels en de slechte afstemming binnen de gemeente de grootste ergernissen als het gaat om regels en procedures. Vergeleken met de kleinere bedrijven, ergeren grotere bedrijven zich meer aan regelgeving parkeren en lokale belastingen. Voor de kleinere bedrijven zijn daarentegen onnodige informatieverplichtingen, eisen aan bouwregelgeving en wispelturige/strijdige handhaving grotere irritatiepunten.

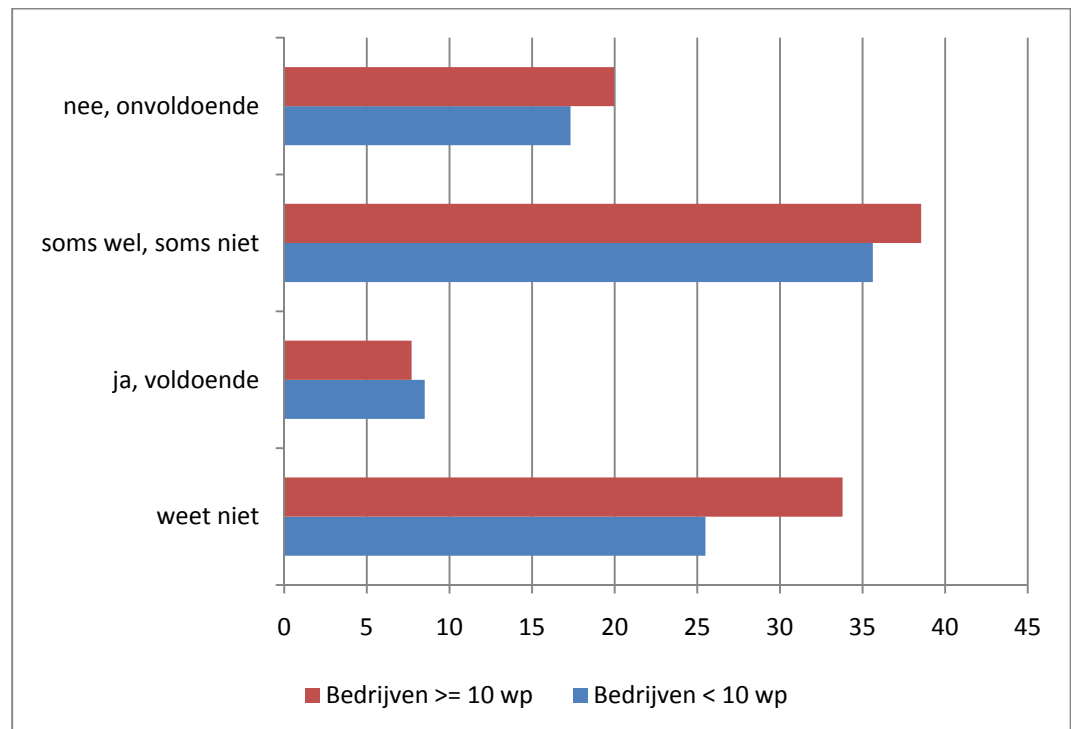
Een opvallend verschil is dat een veel groter deel van de kleinere bedrijven (31%) zich niet ergert aan regels en procedures dan de grotere bedrijven (17%).

### 3.6. Inspanningen gemeente

Eén op de vijf grotere bedrijven is van mening dat de gemeente Breda zich onvoldoende inspant om de regeldruk acceptabel te maken. Voor de kleinere bedrijven ligt dit iets lager: 17%. Zowel van de kleinere, als de grotere gemeenten vindt de grootste groep dat de gemeente zich soms wel en soms niet voldoende inspant om de regeldruk acceptabel te maken.



Figuur 7 Spant gemeente zich voldoende in om regeldruk acceptabel te maken?



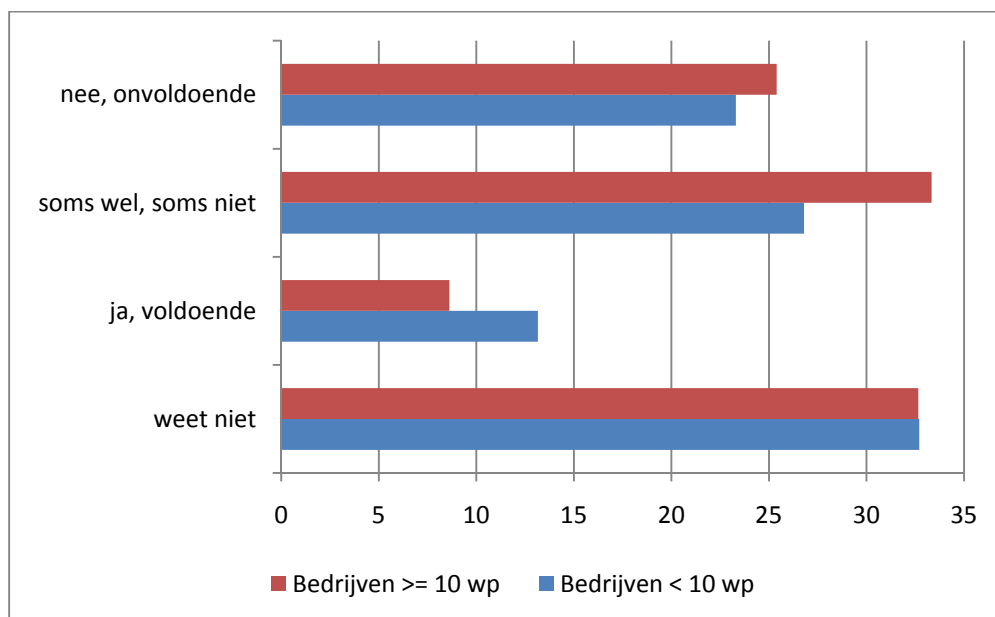
### 3.7. Dienstverlening gemeente

In deze paragraaf wordt het oordeel van de ondernemers over de gemeentelijke dienstverlening besproken. Aan hen is gevraagd of de gemeente voldoende rekening houdt met de belangen van het bedrijfsleven bij vergunningverlening, welke aspecten van de dienstverlening belangrijk zijn en hoe zij die aspecten waarderen en een algemeen oordeel over de dienstverlening.

#### *Rekening houden met bedrijfsleven bij vergunningverlening*

Ongeveer een kwart van de Bredase ondernemers is van mening dat de gemeente bij vergunningverlening onvoldoende rekening houdt met de belangen van het bedrijfsleven. De kleinere bedrijven zijn daarbij wat meer tevreden dan de grotere bedrijven. Van de kleinere bedrijven is 13% van mening dat de gemeente voldoende rekening houdt met de belangen van het bedrijfsleven, tegenover 9% van de grotere bedrijven.

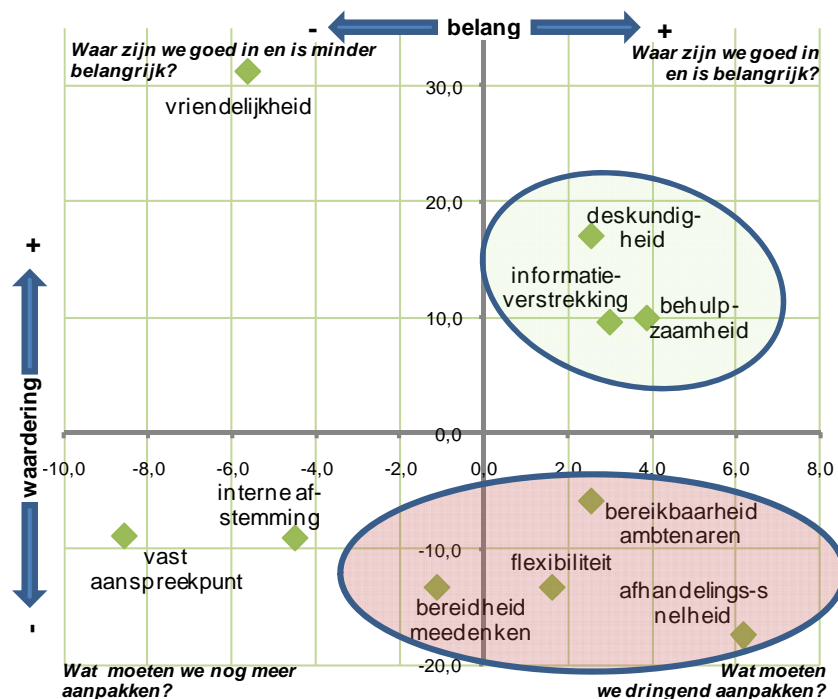
Figuur 8. Rekening houden gemeente met belangen bedrijfsleven bij vergunningverlening



*Aspecten dienstverlening*

Hoe waarden ondernemers in Breda de gemeentelijke dienstverlening? Aan ondernemers zijn tien verschillende dienstverleningsaspecten voorgelegd. Hierbij is per aspect gevraagd om het belang en het oordeel aan te geven. Het gaat onder andere om aspecten als een vast aanspreekpunt, een deskundige ambtenaar, etcetera.

Figuur 9 Dienstverleningsaspecten: belang en waardering grotere bedrijven

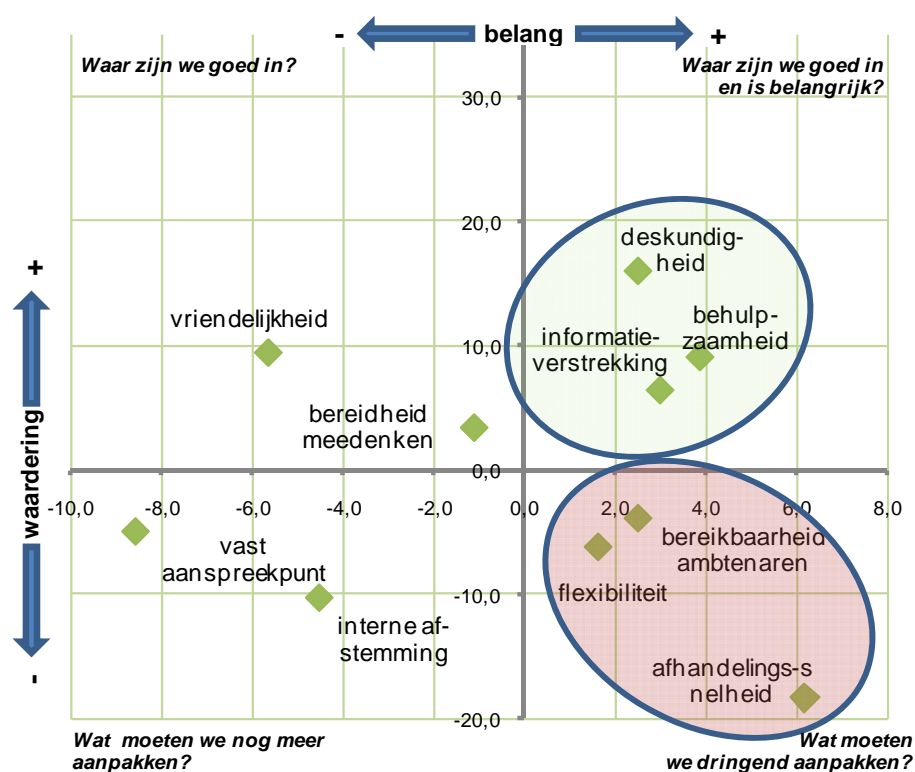




In voorgaande figuur wordt het belang dat grotere bedrijven hechten aan de verschillende dienstverleningsaspecten afgezet tegen de waardering. De aspecten deskundigheid, informatieverstrekking en behulpzaamheid hebben prioriteit voor de ondernemers en worden ook positief gewaardeerd. Daarentegen zijn ondernemers minder te spreken over afhandelingsnelheid, bereikbaarheid ambtenaren, flexibiliteit en bereidheid tot meedenken, terwijl ze wel belang hechten aan deze aspecten. Het zijn vooral de aspecten die te maken hebben met hoe zaken bij de gemeente georganiseerd zijn, die lager worden gewaardeerd.

Het beeld van de kleinere bedrijven stemt in grote lijnen overeen met dat van de grotere bedrijven. Belangrijkste verschillen zijn dat de kleinere bedrijven de gemeente wat minder vriendelijk vinden, maar wel deskundiger en meer bereid tot meedenken dan de grotere bedrijven.

Figuur 10 Dienstverleningsaspecten belang en waardering kleinere bedrijven



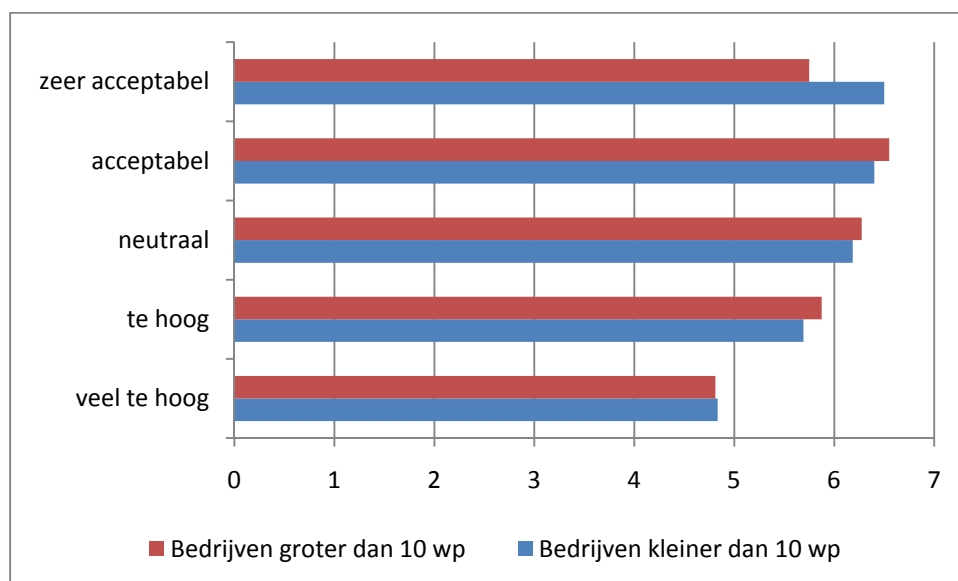
### Rapportcijfer

Het rapportcijfer voor de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers verschilt gemiddeld genomen niet veel. Bij de grotere bedrijven komt het gemiddelde op 6,1 terwijl dat bij de kleinere bedrijven 6,2 is. Daarmee is de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening nagenoeg gelijk gebleven.

Voor de kleinere bedrijven bestaat een duidelijk verband tussen de beoordeling van de dienstverlening en de regeldruk die men ervaart. De kleinere bedrijven die de regeldruk zeer acceptabel vinden geven een 6,5 voor de gemeentelijke dienstverlening, terwijl de kleinere bedrijven die de regeldruk te hoog vinden de waardering een 4,8 is. Ook de grotere bedrijven die de regeldruk veel te hoog geven, komen op een 4,8 uit. Het gemiddeld rapportcijfer neemt toe naarmate de door de grotere bedrijven ervaren

regeldruk toeneemt. Alleen voor de grotere bedrijven die de regeldruk zeer acceptabel vinden, is het rapportcijfer van dienstverlening lager (5,8).

Figuur 11 Gemiddeld rapportcijfer naar ervaren regeldruk



### 3.8. Ideeën voor verbeteringen

In de enquête die onder de ondernemers is uitgezet, is de vraag gesteld welke ideeën de ondernemer zelf heeft voor het acceptabel maken van regels, procedures, toezicht en handhaving. Bij de enquête onder de ondernemers van 10 en meer werkzame personen is door ongeveer een vijfde deel van de geënquêteerden de tijd en moeite genomen om deze vraag te beantwoorden. Bij de ondernemers met minder dan 10 werkzame personen was dit een kleiner deel. De suggesties zijn geclusterd in zeven categorieën. Het gaat over communicatie, dienstverlening, handhaving, 1-loket, de organisatie, het snoeien in de regelgeving en overige gedachten. Vanuit de betrokkenheid van de ondernemers zijn deze suggesties gegeven. De ideeën en oplossingsrichtingen van de ondernemers zijn een interessante bron van inspiratie over hoe de regeldruk verder kan worden verminderd.

#### Communicatie

Zoals reeds in het rapport van de nulmeting naar voren kwam, wordt een meewerkende houding regelmatig gemist bij de gemeente. Ook in de meting van 2010 komt dit naar voren. Veel daarvan is volgens de ondernemers terug te voeren op een gebrekkige communicatie of organisatie. Als voorbeeld komt de slechte (telefonische) bereikbaarheid telkenmale terug. Daarnaast wensen geënquêteerde ondernemers vooral duidelijkheid en eenduidigheid in de communicatie. Een overzichtelijke gemeentelijke website wordt aangeraden als mogelijke manier om de regeldruk meer acceptabel te maken. Daarop kunnen de concrete doorlooptijden van bijvoorbeeld vergunningaanvragen worden opgenomen, zodat een ondernemer op de hoogte kan blijven van de voortgang van zijn aanvraag. Ook het gebruik van e-mail vanuit de gemeente naar de ondernemer wordt genoemd als snellere manier van communiceren dan brieven verzenden. Onder de externe communicatie wordt ook aangeraden om meer te luisteren naar ondernemers. En in die zin ook in eenvoudige taal de regels en procedures te schetsen, waarbij de focus ligt op het nut en de noodzaak van de regels en procedures en minder op het hameren dat de regels er zijn, omdat dat nu eenmaal zo is.



## Dienstverlening

Ondernemers geven veelvuldig aan dat een meewerkende houding van ambtenaren het ervaren van regeldruk vermindert. Daarbij zouden de ambtenaren ook redelijk moeten zijn en zich moeten kunnen inleven in de situatie van de ondernemer. De ondernemers willen ondernemen en het vertrouwen krijgen van de betrokken ambtenaren. De ondernemers geven aan dat zij er niet op uit zijn om de regels te overtreden, maar die regels willen naleven. Die grondhouding van vertrouwen zou meer plaats moeten krijgen in de relatie ondernemer en gemeente.

Een duidelijke wens is menselijk contact. Ondernemers geven aan te willen ondernemen, maar ook zich ook aan de wet- en regelgeving te willen houden. Of in de woorden van twee ondernemers: "Geen regels opleggen en handhaven vanuit argwaan en achterdocht. De meeste bedrijven proberen netjes en eerlijk hun boterham te verdienen (...)", "(...) laat de gemeente denken vanuit mogelijkheden in plaats van beperkingen, niet iedere onderneming wil de gemeente tillen!" Leef je in hun situatie in. En neem niet alleen contact op in de gevallen dat de ondernemer iets 'moet'. Het zou mooi zijn als bereikt kan worden, dat samen kan worden gezocht naar oplossingen, in plaats van dat problemen worden doorgeschoven van afdeling naar afdeling. Snelle afhandeling of duidelijkheid over de voortgang van de afhandeling komt daarbij eveneens naar voren als verbeterpunt.


Een van de ondernemers omschreef de ontvangstbalie als "een muur waar je niet door heen komt". Als belangrijk element in de dienstverlening wordt de accountmanager genoemd. Contactpersonen die rechtstreeks te benaderen zijn, bedrijven bezoeken en bedrijven pro-actief benaderen. Het zijn dan deze accountmanagers die intern het externe probleem van de ondernemer aanpakt en afhandelt. Zij moeten in staat zijn om vanuit de ondernemer te denken en vraagstukken van die ondernemer te vertalen naar interne gemeentelijke vraagstukken.

## Handhaving

Bij de handhaving worden verschillende zienswijzen gepresenteerd door de geënquêteerden. De lijn is wel dat als er regels zijn, deze ook gehandhaafd dienen te worden. Daarbij mag daadkrachtig(er) worden gehandeld met aandacht voor het algemeen belang. De beginselplicht tot handhaving lijkt niet te worden gehanteerd. Als deze handhaving niet plaatsvindt, voelen ondernemers zich minder geroepen om in samenspraak bij te dragen aan de toepassing van de te handhaven regels. Ondernemers geven ook aan dat zou moeten worden geaccepteerd dat het risico altijd bestaat dat er zaken misgaan. Waar mogelijk zou de handhaving moeten zijn geconcentreerd op ondernemingen die er (wel) een potje van maken. Ondernemingen die zich aan de regels houden, zouden ook minder gecontroleerd hoeven te worden.

## 1-loket

De gedachte van een 1-loket wordt ook in de enquête van 2010 veelvuldig genoemd. Dit was bij de nulmeting ook al het geval. Door de meeste geënquêteerden die een dergelijk loket wensen, wordt het vooral gezien als een loket voor ondernemers. Een kleiner aantal ondernemers wil graag een loket per economische sector. Daarbij wordt dan de verwachting uitgesproken dat deze loketfunctie wordt ingevuld door iemand die de sector kent en kennis van zaken heeft. Vanuit de bouw en horeca wordt dit in ieder geval geopperd. Over de functie van het loket wordt overigens wel verschillend gedacht. Het



---

kan een verwijfsfunctie hebben, zodat de ondernemer zelf verder kan. Maar het wordt ook ingevuld als een contactpersoon die vervolgens binnen de gemeente zorgt voor de verdere afhandeling en het aanspreekpunt (liefst 24 uur per dag bereikbaar) blijft.

### **Organisatie**

De gevraagde ondernemers zijn niet werkzaam in de gemeentelijke organisatie. Toch hebben ze beelden van hoe het er binnen de organisatie van gemeente Breda aan toe gaat. Deels omdat ze met de interne manier van werken in aanraking komen door de contacten met de gemeente. Deels omdat ze zelf ook bedrijven hebben waar soortgelijke problemen zich voordoen. Het generieke advies is te beoordelen waar schakels kunnen worden gemist. Geef ambtenaren meer de bevoegdheid en de verantwoordelijkheid om regels nuttig toe te passen. Waarbij soms doorlooptijden kunnen worden verkort op het moment dat uitkomsten van bepaalde procedures reeds bij binnenkomst al vaststaan. Betere afstemming tussen de onderlinge afdelingen binnen de gemeente levert voor de ondernemer en ook voor de ambtenaren een vereenvoudiging van het proces van besluitvorming op. De ICT zou daaraan moeten bijdragen. Daarnaast zou een duidelijke interne communicatie binnen de gemeentelijke organisatie, met een centraal contactpersoon voor de ondernemer, meerwaarde moeten opleveren. Als de gemeentelijke contactpersoon bevoegdheden heeft ten aanzien van de besluitvorming, dan zou dat naar verwachting bijdragen aan een meer spoedige afhandeling en vermindering van de ervaren regeldruk. Door de gemeentelijke organisatie meer in te richten op basis van de kenmerken van de ondernemers, vooral sector gebonden, zou de afhandeling in de gemeente ook minder over de muren van de verschillende huidige afdelingen heen hoeven te gaan.

### **Snoeien**

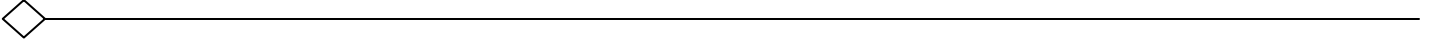
Een groot deel van de suggesties gaat over het (drastisch) schrappen van wet- en regelgeving. Een traject dat de verschillende overheden al vele jaren aan het uitvoeren zijn. Toch wordt dit proces nog niet als succesvol ervaren door een groot deel van de ondernemers. Ook op het terrein van het snoeien van regels hebben ondernemers gedachten hoe vermindering van de ervaren regeldruk kan worden gerealiseerd. Een van de geopperde ideeën is de regels te maken op hoofdlijnen, en de ondernemers daarbinnen de vrijheid tot nadere invulling te geven. Regels zijn geen doel op zich, maar een middel om een doel te bereiken. Geef de ondernemer die verantwoordelijkheid en spreek hem daar op aan. Ook bij de handhaving zou dan op die hoofdlijnen moeten worden geconcentreerd. Door het formuleren van regels op hoofdlijnen kunnen de regels ook langer mee. Voor een aantal ondernemers blijft de formulering van de regels moeizaam te begrijpen. De formulering daarvan blijft een continue aandacht vereisen. De gedachten over wijzigingen in regelgeving lopen uiteen. Een aantal ondernemers is van mening dat regels niet te veel moeten wijzigen, andere ondernemers geven aan dat regels vaker moeten worden herzien. Het een hoeft het ander echter niet uit te sluiten. Regels kunnen in stand blijven, tenzij blijkt dat ze na een bepaalde tijd niet of onvoldoende functioneren of mogelijk niet meer noodzakelijk zijn. Op deze manier kunnen regels die onterecht regeldruk verhogend werken, worden aangepakt. Betrek de ondernemer bij het proces van regelgeving. Ondernemers willen graag bijdragen aan de totstandkoming van wet- en regelgeving. Laat de ondernemers zelf regels maken of zorg dat de bijdrage van ondernemers in het proces van wet- en regelgeving wordt betrokken. De praktijk kan op die manier als basis gaan dienen en de betrokkenheid van de ondernemers kan er eveneens voor zorgen dat regels minder voor interpretatie vatbaar zijn. Het zijn overigens niet alleen de regels zelf waardoor de



regeldruk wordt verhoogd. Ook de (lengte) van de te volgen procedures wekken verhoging van de ervaren regeldruk op.

### **Overig**

Hieronder volgen suggesties die minder tot niet in de bovenstaande categorieën zijn in te delen. Niettemin zijn het interessante gedachten, die voor ondernemers kunnen bijdragen aan het verminderen van de ervaren regeldruk. Een aantal ondernemers ervaart het alsof *de gemeente* slechts bezig is met het centrum of steeds met dezelfde ondernemers. Ga eens langs bij ondernemers, is een suggestie die terugkomt. Het zich verdiepen in concrete bedrijven en de daarbij behorende werkzaamheden worden ook als suggesties genoemd, oftewel, zoals een ondernemer aangaf: "Ken je klant". Een interessant idee is ambtenaren stage te laten lopen bij bedrijven om te ervaren hoe het er aan 'de andere kant' aan toegaat. Voor de rest kan de website van de gemeente verder worden verbeterd. Maak daarin eveneens een ruimte voor ondernemers met een onderdeel waarin ze kunnen zien welke regels wel en niet voor ondernemers van belang zijn en start een ondernemersforum. Maar dat laatste hoeft zich niet te beperken tot internet alleen.





## Bijlage 1. Advies studenten Avans

Als onderdeel van het onderwijsprogramma van de Academie voor Algemeen en Financieel Management van Avans Hogeschool zijn eerstejaars studenten met de Regeldruk Barometer Breda aan de slag gegaan. Deze studenten hebben de enquêtes afgenomen onder de ondernemers die steekproefsgewijs zijn vastgesteld op basis van de gegevens in de Kamer van Koophandel. Het is met hun enthousiaste inzet dat de resultaten voor de bedrijven kleiner dan 10 personen in kaart zijn gebracht. Naast deze werkzaamheden hebben de studenten ook adviezen bedacht en geformuleerd voor de gemeente. De studenten hebben gemerkt dat ondernemers over het algemeen zeer te spreken zijn over gemeente Breda, maar dat er zeker nog op onderdelen verbeteringen mogelijk zijn. In dit gedeelte van het eindrapport dan ook een gedeelte met aanbevelingen die vanuit de propedeuse studenten van Avans Hogeschool zijn aangereikt. Uit het grote totaal van adviezen is een bloemlezing gemaakt, waarbij overlap met de adviezen van de ondernemers zoveel als mogelijk is voorkomen. Voor zover de adviezen zouden gaan over reeds ingevoerde acties van de gemeente, kan de vraag worden gesteld of de ondernemers derhalve voldoende op de hoogte zijn (gesteld) van deze mogelijkheden. Dat op zich is dan al een advies. De studenten vertrouwen erop dat de adviezen positief worden opgepakt en dat er zorgvuldig mee wordt omgegaan.

### **Communicatie**

Digitale communicatie wordt veelvuldig aangegeven in de adviezen van de studenten. En dan twee kanten uit. Het is een manier om snel met de ondernemers in contact te komen en daarmee de ondernemers te informeren. Het is ook een manier voor ondernemers om snel, en los van openingstijden, met de gemeente te communiceren. Opgemerkt wordt dat ondernemers vragen naar meer mogelijkheden via internet, maar dat ze ook niet (allemaal) op de hoogte zijn dat de website van gemeente Breda al een E-loket kent. Hier zou meer en frequenter ruchtbaarheid aan kunnen worden gegeven.

### **Dienstverlening**

Ook in de studentenadviezen zijn adviezen opgenomen om de dienstverlening van de gemeente naar de ondernemer te verbeteren. Daarbij spelen inlevingsvermogen en houding ook een belangrijke rol. Het liefst zien ondernemers een persoon bij de gemeente toegewezen als contactpersoon. Een persoon die de ondernemer kan inlichten en begeleiding kan bieden waar het nodig is met de toepassing van wet- en regelgeving. En als het maar enigszins mogelijk is, versnellen van de afhandeling van vergunning aanvragen. Er wordt een enkele keer zelfs aangegeven dat ondernemers niet weten hoe lang het duurt voordat de vergunning wordt afgegeven. Inzicht in het proces van voortgang zou voor een ondernemer 24 uur per dag inzichtelijk moeten zijn via een besloten gedeelte van de website van de gemeente. En indien een gevraagde vergunning niet binnen de gestelde termijn wordt afgegeven, dan zou deze automatisch moeten worden verleend.

Ondernemers willen graag ondernemen en ook voldoen aan de regels die op hun bedrijfsactiviteiten van toepassing zijn. Toch blijkt het voor een ondernemer niet altijd even eenvoudig om te weten waaraan hij moet voldoen. Als suggestie wordt gegeven om



ondernemers jaarlijks actief te informeren over de van toepassing zijnde (lokale en (meer) nationale) regels in hun branche. En deze informatie kan ook op de website worden opgenomen. Als idee wordt geopperd de van toepassing zijnde regels in een stappenplan per branche op te stellen. Op die manier is het voor elke branche inzichtelijk met welke regels de betrokken ondernemer te maken heeft. In die zin scheelt dat tijd voor de ondernemer en gemeente. Er worden niet telkens soortgelijke vragen gesteld. En voor de ondernemer komt minder over als minder omvangrijk, omdat al een selectie al heeft plaatsgevonden.

Bij de belastingdienst is het inmiddels zover dat er bij bepaalde formulieren gegevens al gedeeltelijk zijn ingevuld. Waarom zou dat ook niet kunnen bij vergunningaanvragen? Een koppeling tussen de basisgegevens van een onderneming en de in te vullen formulieren zou technisch mogelijk moeten zijn.

### **Handhaving**

Ten aanzien van de handhaving zijn door de studenten geen adviezen gegeven.

### **Loket**

Om de gemeente te benaderen wordt gedacht aan een loket speciaal voor ondernemers (in plaats van allerlei verschillende loketten langsgaan), versterking van e-mail mogelijkheden, maar ook de mogelijkheid om gebruik te maken van beeldcontact (audiovisuele conversaties) met de betrokken ambtenaar. Want dat is een punt van aandacht. Aan de ene kant wensen de ondernemers via e-mail en internet veel te kunnen regelen, aan de andere kant wensen ze ook persoonlijk contact. En in die zin kan er een gelaagdheid in zitten. In eerste instantie kan er een e-mail worden gezonden door de ondernemer waarop hij (snel) antwoord krijgt. Mocht dit antwoord uitblijven of niet afdoende zijn, dan zou er een afspraak kunnen worden gemaakt die spoedig in de tijd volgt. De suggestie wordt gedaan om een telefoonnummer voor alle afspraken in te stellen.

Ook voor het aanvragen van vergunningen zou meer gebruik kunnen worden van een elektronische manier van aanvragen en afhandeling. Waarom alle stukken brengen of toesturen als het ook op een elektronische wijze kan.

### **Organisatie**

Een aantal ondernemers heeft het idee dat ze van de ene afdeling naar de andere worden gestuurd, zonder dat ze meer te weten komen over het onderwerp waarvoor ze komen. De informatie die de ondernemers dan bij verschillende afdelingen krijgen, wisselt dan ook nog c.q. vult elkaar aan. De ondernemer ziet een gemeente op dat moment met vele monden spreken. Dit zegt voor die ondernemer meer over interne afstemming, dan over externe profilering. Die interne afstemming zou verbeterd dienen te worden. Voor zowel ondernemers als ambtenaren zou duidelijk moeten zijn, wie wat doet.

### **Snoeien**

Een van de adviezen is dat er mogelijk nog eens goed gekeken kan worden naar welke vergunningen op lokaal niveau nog echt nodig zijn of dat deze vergunningen kunnen worden vervangen door algemene regels. Dan zou de ondernemer kunnen volstaan met een melding in plaats van een vergunningaanvraag. En als suggesties wordt ook aangereikt om na te denken of vergunningen voor alle bedrijven van verschillende omvang nodig zijn of dat voor sommige vergunningen bedrijven onder een bepaalde omvang ten aanzien van werkzame personen c.q. bezoekers uitgesloten c.q. vrijgesteld kunnen worden.



De ondernemers zouden meer bij het proces van wet- en regelgeving betrokken kunnen worden. Gedacht wordt aan een website waarop de voorgenomen wet- en regelgeving, plannen etc. zijn opgenomen. Ondernemers zouden daarop dan kunnen reageren. Een voordeel zou kunnen zijn, dat ondernemers zich meer betrokken voelen bij de wet- en regelgeving in hun gemeente.

### **Overig**

Studenten adviseren de aandacht te spreiden over de stad. Een van de reacties was waarom alle aandacht op de binnenstad is gericht. Dit is het beeld waar studenten mee werden geconfronteerd.

In aansluiting op een eerder advies dat hiervoor is gegeven bij het onderdeel dienstverlening, wordt een speciale dag voor kleinere ondernemers voorgesteld, maar ook informatieavonden of algemene introductieavonden tot het ondernemen in Breda. Op die dag kunnen (startende) ondernemers op de hoogte worden gesteld van de relevante wet- en regelgeving en de veranderingen ten opzichte van de vorige speciale dag.

Voor de ondernemers met minder dan tien werkzame personen is elke tijd die ze kwijt zijn aan andere zaken dat ondernemen kostbaar. In die lijn worden adviezen geopperd die voor de vrije markt interessant kunnen zijn: biedt een boekhoudservice aan speciaal voor deze ondernemers; richt een organisatie op die tussen de gemeente en de ondernemer komt waar de ondernemer zijn vragen en problemen kan plaatsen, en waarbij vervolgens de acties worden opgezet vanuit die tussen-organisatie.

Tot slot raden ook studenten aan dat ambtenaren frequenter in de praktijk van de ondernemers komen. Een maandelijks bezoek aan specifieke bedrijven of een bezoek van ondernemers aan de gemeente behoren tot de mogelijkheden. Kleine ondernemers hebben zelden tot geen contact met de gemeente en vice versa. Maar wat ook een zinvolle gedachte is, is dat ondernemers zelf ook minimaal eenmaal per half jaar contact op zouden moeten nemen met de gemeente met vragen en opmerkingen. Op die manier krijgt een gemeente ook een beeld van wat er speelt onder de ondernemers.