



Reageren  
ondernemerspanel@haarlem.nl

Adres:  
Grote markt 2  
2011 RD Haarlem

okt-15

Gemeente Haarlem, afdeling Data Informatie en Analyse (DIA)

*OndernemersPanel Haarlem*

# *Online communicatie met de gemeente*



Welke behoeften hebben de Haarlemse ondernemers op het gebied van gemeentelijke online communicatie?

Om die vraag te kunnen beantwoorden is een vragenlijst uitgezet onder de Haarlemse ondernemers in het ondernemerspanel. Van de 410 leden van het panel heeft de helft de vragenlijst compleet ingevuld (respons: 50%). Vanaf bladzijde 3 volgt een beschrijving van de antwoorden op de vragen. Op deze bladzijde staat de samenvatting inclusief de conclusies en op de volgende pagina het gemeentelijke vervolg op de bevindingen.

### *88% zoekt/ontvangt online gemeentelijke informatie*

Bijna alle ondernemers (88%) zoeken/ontvangen online gemeentelijke informatie. De belangrijkste informatie betreft: vergunningen, agenda & zakelijke evenementen, ondernemersnieuws en feiten en cijfers. De Haarlemse ondernemers maken vooral gebruik van de website [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl) (86%). 45% zocht/ontving via email informatie, 12% via een online contactformulier en 11% via social media.

### *Rol social media (nog?) beperkt: vooral focus op website en email*

Een opvallende uitkomst is dat bijna alle ondernemers privé en/of zakelijk op social media zitten (88%), maar het grootste deel van deze groep wil zakelijk liever (nog?) geen contact via social media met de gemeente. Email en het online contactformulier (via de gemeentelijke website) zijn bij de wensen veruit favoriet, social media (Facebook, Twitter e.d.) willen ondernemers in beperktere mate gebruiken.

### *Desktop/laptop het belangrijkste*

Het belangrijkste medium waarmee ondernemers gemeentelijke informatie willen zoeken/ontvangen is de desktop/laptop. De rol van de smartphone en de tablet is van betekenis, vooral als het gaat om email, maar men is er in mindere mate op gericht dan op de desktop/laptop.

### *Goede informatie*

Ondernemers hebben in dit onderzoek voorwaarden gegeven voor een goede online dienstverlening. Men heeft het dan vaak over de informatie zelf, met woorden als: actueel, betrouwbaar, volledig, duidelijk, relevant en to-the-point.

### *Vindbare/bereikbare en overzichtelijke informatie*

Een andere voorwaarde betreft zaken als bereikbaarheid, vindbaarheid, overzichtelijkheid, eenvoudige toegang, een goede index, kunnen weten waar of bij wie de informatie is te vinden. Een kennisbank vinden veel ondernemers een goede verbetering (61%).

Een minderheid (30%) is het eens met de stelling dat de gemeente in het algemeen goed bereikbaar is voor ondernemersvragen (neutraal: 39%; oneens: 15%; overig: 16%). Ongeveer de helft zou sneller online een vraag aan de gemeente stellen als men wist dat dit makkelijk en snel zou kunnen.

### *Informatie die snel beschikbaar is en persoonlijk contact*

Ondernemers waarderen daarnaast een snelle beschikbaarheid. Men benadrukt daarbij het belang van persoonlijk contact, zoals een chatfunctie, zodat men niet alles zelf hoeft op te zoeken. Velen (65%) zien de toevoeging van een 'stel een vraag' mogelijkheid aan de website als een verbetering. Ondanks de sterke gerichtheid op de website en email is voor bijna de helft (46%) ook een 'stel een vraag' mogelijkheid in een app een verbetering.

### *Een proactieve rol van de gemeente*

Ook zoeken ondernemers naar proactiviteit van de gemeente: 64% kan zich vinden in de stelling *ik wil dat de gemeente mij actief online benadert als er veranderingen komen die te maken hebben met ondernemen in Haarlem*. Daarbij kunnen ook nieuwere media dan de website en email een rol spelen: bijna vier op de tien (38%) denkt dat een melding op de telefoon, een alert (pushberichten via een app) de online dienstverlening van de gemeente verbetert.

*De gemeente Haarlem is online vindbaar via meerdere online kanalen. Denk hierbij aan de zoekmachine Google waar de Gemeente via SEO (zoekmachineoptimalisatie) te vinden is. Maar daarnaast is de gemeente ook zichtbaar met linkjes op verschillende websites van ondernemend Haarlem. Naast deze kanalen is de gemeente ook actief op social media en plaatst de gemeente berichten in nieuwsbrieven van ondernemersnetwerken.*

## Vervolg

Wat gaat de gemeente met de conclusies doen?

De gemeente wil waar mogelijk tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de ondernemers zodat de klanttevredenheid en het ondernemersklimaat verbetert.

Ondernemers willen online vooral via de website en email worden bediend. De gemeente zal deze communicatiemiddelen uiteraard blijven ondersteunen en verbeteren.

De gemeente gaat dit onderzoek later herhalen, zodat de ontwikkeling van het gebruik van social media in beeld komt. De gemeente wil mee blijven gaan in de verandering van de dienstverlening; verwacht wordt dat de online dienstverlening van overheden zich steeds meer in de richting van social media verplaatst.

Met de manier waarop ondernemers (in dit onderzoek) aankijken tegen online gemeentelijke dienstverlening, gaat de gemeente concreet aan de slag.

Een aantal suggesties is reeds gerealiseerd. Zo heeft de website van de gemeente al een 'Stel een vraag-functie': [www.haarlem.nl/vraag-of-reactie/](http://www.haarlem.nl/vraag-of-reactie/). Ook kan men zich (gratis) abonneren op nieuwsalerts naar onderwerp: <https://www.haarlem.nl/nieuwsberichten-per-e-mail/>. Het aantal beschikbare thema's wordt op basis van een behoefte aangevuld. Binnenkort komt ook het thema Ondernemers in het keuzemenu. Extra informatie voor ondernemers vindt u op [www.ondernemeninhaarlem.nl](http://www.ondernemeninhaarlem.nl) waar u behalve rechtstreekse links naar ondernemersdiensten van de gemeente ook informatie en services van andere organisaties vindt.

De gemeente is ook actief op Twitter (gemeenteaccount @gemeentehaarlem, gemeentelijke statistieken @OnSHaarlem) en op LinkedIn (Ondernemen in Haarlem).

Verder onderzoekt de gemeente of Whatsapp een goed alternatief is voor contacten tussen stad en bestuur. In 2016 zal de gemeente uitgebreid aandacht besteden aan de reeds bestaande online services.

Daarnaast wordt achter de schermen gewerkt aan functionaliteiten die het contact met de gemeente voor ondernemers sneller en efficiënter maken. Zo doet de gemeente op dit moment een pilot met eHerkenning, een soort DigiD voor bedrijven, waarmee ondernemers veilig online kunnen inloggen bij de overheid voor ondernemersdiensten. Ook zal de gemeente gaan aanhaken bij de mailbox van MijnOverheid, waardoor een groot deel van de communicatie tussen ondernemers/inwoners en de gemeente op één plek plaatsvindt en waarbij basisgegevens reeds zijn voorgevuld (denk aan de manier waarop de Belastingdienst werkt).

### *Gebruik social media*

88% van de ondernemers geeft aan privé en/of zakelijk van social media gebruik te maken. Ruim een tiende (12%) maakt er dus geen gebruik van.

Ondernemers konden een 'top 3' aangeven van social media die men het meest gebruikt. Voor 77% behoort Facebook tot de 'top 3'. Whatsapp volgt op een tweede plek met 59%.

Voor circa de helft (49%) staat LinkedIn in de 'top 3'. Daarna volgen: Twitter (32%), Youtube (19%), Google+ (11%), Instagram (10%) en Skype (5%).

Pinterest, Google Hangout en Facetime hebben een nog kleiner aandeel dan Skype.

### *Bedrijven die niet op social media zitten naar branche en grootteklasse*

Hoe verschillen branches in de mate dat ondernemers privé en/of zakelijk niet op social media zitten? Twee branches zijn in de respons ruim genoeg vertegenwoordigd om daar uitspraken over te kunnen doen: de detailhandel en de zakelijke dienstverlening. In de detailhandel zit men relatief vaak privé en/of zakelijk niet op social media (22%; gemiddelde: 12%). In de zakelijke dienstverlening zit 9% er niet op.

Het maakt niet uit hoe groot het bedrijf is (ZZPp-er, twee tot en met vijf werknemers of 6 werknemers en meer). Men zit ongeveer even vaak niet privé en/of zakelijk op social media. Respectievelijk: 12%, 12% en 11% en dat wijkt dus niet af van het gemiddelde (12%).

### *Frequentie online zoeken naar gemeentelijke informatie*

De afgelopen twaalf maanden heeft 88% van de Haarlemse ondernemers online één of meer keren gemeentelijke informatie opgezocht. 35% heeft dit twee tot drie keer gedaan. Bij 19% van de ondernemers was dit vier of vijf keer en 20% heeft nog vaker gezocht naar gemeentelijke informatie. 15% heeft dit een enkele keer gedaan en 12% heeft niet online informatie opgezocht.

### *Soort online gemeentelijke informatie dat ondernemers hebben opgezocht of ontvangen*

De gemeentelijk informatie die de ondernemers online hebben opgezocht of ontvangen in de afgelopen twaalf maanden had het vaakst betrekking op vergunningen (44%) en agenda & zakelijke evenementen (41%). Daarna volgen ondernemersnieuws (32%) en feiten & cijfers (30%). In mindere mate werd er gezocht op subsidies, kredieten en leningen (13%), uittreksels medewerkers (o.a. VOG) (8%), duurzaam ondernemen (7%), vergader-, congres- & evenementenlocaties (7%), het starten van (een ander) bedrijf (6%) en open data (6%). Een nog kleiner deel heeft betrekking op bestuurlijke informatie (4%), afvalverwerking (3%) en klachten (2%).

### *Online kanalen*

Op de vraag *via welke kanalen heeft u in de afgelopen twaalf maanden online gemeentelijke informatie opgezocht of ontvangen*, konden de ondernemers meerdere antwoorden kiezen. De Haarlemse ondernemers maakten vooral gebruik van de website [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl) (86%). 45% zocht of ontving via email gemeentelijke informatie, 12% via een online contactformulier en 11% via social media.

Voor de volgende communicatiemiddelen is nagegaan of ondernemers er graag online gemeentelijke informatie mee zouden willen vinden of ontvangen:

- Facebook (open bericht)
- Facebook (afgeschermd bericht)
- Facebook (via groep)
- Twitter (afgeschermd bericht)
- Twitter (een normale tweet)
- LinkedIn (open bericht)
- LinkedIn (via een groep)
- LinkedIn (persoonlijk bericht)
- Email
- Online contactformulier (via de gemeentewebsite)
- Via de webcam (Bijv. Skype of Facetime)
- Via een webinar (met meerdere mensen online vergaderen)

Dit is uitgevraagd voor de desktop/laptop, de smartphone en de tablet.

Email is zowel bij de desktop/laptop (70%), smartphone (52%) en tablet (41%) het populairste middel om online gemeentelijke informatie te zoeken/ontvangen.

Het online contactformulier (via de gemeentewebsite) is de tweede keuze. 45% van de ondernemers wil op die manier via de desktop/laptop online gemeentelijke informatie zoeken/ontvangen, 24% via de smartphone en 21% via de tablet.

De overige communicatiemiddelen zijn minder populair. Het aandeel hiervan varieert van 4% tot 20%.

De desktop/laptop is voor alle communicatiemiddelen het meest populair, ook voor de communicatiemiddelen met een kleiner aandeel.

Aan de ondernemers is een vijftal verbeteropties voorgelegd.

Voor 65% is een 'stel een vraag' mogelijkheid via de website een verbetering van de online informatievoorziening van de gemeente.

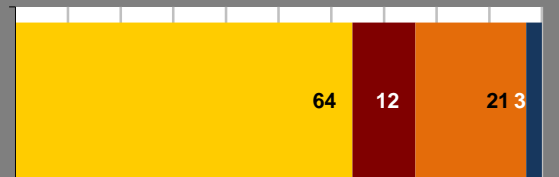
64% vindt dat email de online informatievoorziening verbetert.

Volgens 61% kan de gemeente de informatievoorziening verbeteren met een kennisbank.

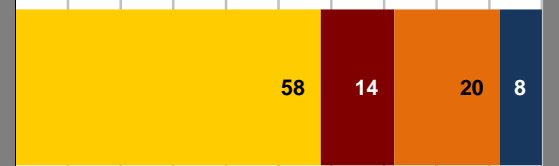
Voor 46% is een 'stel een vraag' mogelijkheid in een app een verbetering.

38% denkt dat een melding op de telefoon, een alert (pushberichten via een app) de online dienstverlening van de gemeente verbetert.

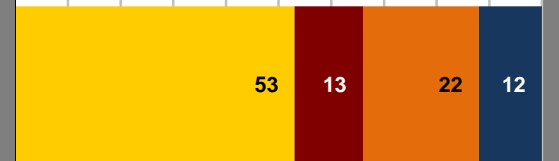
Ik wil dat de gemeente mij actief online benadert als er veranderingen komen die te maken hebben met ondernemen in Haarlem



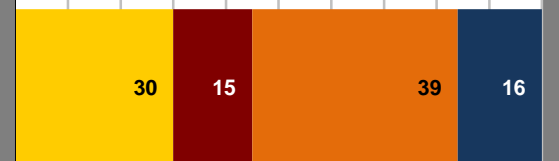
Het heeft, of het nu om online of offline contact gaat, mijn voorkeur om persoonlijk contact te hebben met een ambtenaar over ondernemerskwesties, zodat ik niet alles zelf op hoeft te zoeken



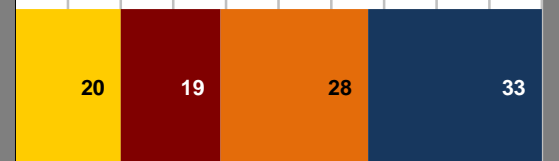
Ik zou sneller een vraag stellen aan de gemeente als ik wist dat dit makkelijk en snel via de laptop/desktop/tablet/smartphone kon



Ik vind dat de gemeente in het algemeen goed bereikbaar is voor mijn ondernemersvragen



Het offline contact dat ik met de gemeente heb gehad, had ook wel online gekund



■ eens ■ oneens ■ neutraal ■ overig

Er zijn vijf stellingen opgesteld die naar de meningen vragen van de Haarlemse ondernemers.

Bijna twee derde (64%) kan zich vinden in de stelling *ik wil dat de gemeente mij actief online benadert als er veranderingen komen die te maken hebben met ondernemen in Haarlem* (oneens: 12%; neutraal: 21% en 3% overig, dat wil zeggen weet niet en niet van toepassing).

Op de stelling *het heeft, of het nu om online of offline contact gaat, mijn voorkeur om persoonlijk contact te hebben met een ambtenaar over ondernemerskwesties, zodat ik niet alles zelf op hoeft te zoeken* heeft 58% positief gereageerd (oneens: 14%; neutraal: 20%; overig: 8%).

53% van de ondernemers onderschrijft de stelling *ik zou sneller een vraag stellen aan de gemeente als ik wist dat dit makkelijk en snel via de laptop/desktop/tablet/smartphone kon* (oneens: 13%; neutraal: 22%; overig: 12%).

30% van de Haarlemse ondernemers is het eens met de stelling *ik vind dat de gemeente in het algemeen goed bereikbaar is voor mijn ondernemersvragen* (oneens: 15%; neutraal: 39%; overig: 16%).

Bij de stelling *het offline contact dat ik met de gemeente heb gehad, had ook wel online gekund* is 20% het eens (oneens: 19%; neutraal: 28%; overig: 33%).



Op de vraag onder welke voorwaarden functioneert online dienstverlening voor u goed, hebben de ondernemers in totaal 285 suggesties gegeven.

Vaker voorkomende antwoorden, die elkaar deels overlappen, zijn de volgende aspecten van de dienstverlening:

- Actuele informatie
- Bereikbare informatie
- Betrouwbare informatie
- Chatfunctie
- Duidelijke informatie
- Eenvoudig toegankelijk
- Goede index
- Helderheid van behandeltijd
- Makkelijk vindbare informatie
- Mogelijkheid tot persoonlijk contact
- Overzichtelijke informatie
- Relevante informatie
- Snelle reactie/beschikbaarheid
- Ter zake kundige ambtenaren
- Vindbare informatie
- Volledige informatie
- Weten aan wie je de vraag moet richten
- Weten waar je de informatie kunt vinden

### *Respons*

Dit is het vierde onderzoek dat is uitgevoerd met het Haarlemse ondernemerspanel. In de periode 25 mei 2015 – 4 juni 2015 is een vragenlijst uitgezet over online communicatie met de gemeente Haarlem. In totaal hebben 205 ondernemers een complete vragenlijst ingevuld (respons: 50%. Deze rapportage geeft een verslag van de bevindingen.

### *Inzet gemeente Haarlem*

De resultaten van deze peiling gaat de gemeente Haarlem gebruiken voor het verbeteren van de online communicatie.

### *Werving nieuwe deelnemers OndernemersPanel*

Het OndernemersPanel Haarlem zit nog in een proces om verder te groeien. Om het OndernemersPanel te kunnen verstevigen, is het belangrijk dat meer bedrijven zich opgeven. Dat kan bij:

[www.haarlem.nl/ondernemerspanel](http://www.haarlem.nl/ondernemerspanel)

**Opdrachtgever****Samenstelling**

Gemeente Haarlem  
Data, Informatie en Analyse (DIA)

Postbus 511/2003 Haarlem  
Telefoon: 023-5113018  
ondememerspanel@haarlem.nl

**Internet:**

[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)  
[feite.nen cijfers](http://feite.nen cijfers)

**Auteur**

Jan Kersloot

**Bronvermelding**

Alles uit deze uitgave mag  
vrij worden gebruikt, mits  
onder duidelijke vermelding  
van de samensteller  
en de naam van de  
rapportage