

## **Belevingsmonitor Regeldruk 2010**



## **Belevingsmonitor Regeldruk 2010**

A. Zijdenbos

Zoetermeer, 23 maart 2010

Dit onderzoek is uitgevoerd door Stratus marktonderzoek b.v. in opdracht van de Regiegroep Regeldruk (onderdeel van het ministerie van Financiën).

(c) Auteursrecht voorbehouden

Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaargemaakt door middel van druk, fotokopie, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van onderstaand ministerie.

# Inhoudsopgave

1	Samenvatting en conclusies	4
1.1	Samenvatting	4
1.2	Conclusies	8
2	Onderzoeksverantwoording	10
2.1	Achtergrond en doel van het onderzoek	10
2.2	Opzet en uitvoering	11
2.3	De vragenlijst	13
2.4	Uitvoering veldwerk	13
2.5	Schaal 'normacceptatie'	15
2.6	Nauwkeurigheid van de uitkomsten	16
2.7	Leeswijzer	16
3	Uitkomsten van het onderzoek	18
3.1	Vooraf	18
3.2	Gebruikmaking en ondersteuning van derden	18
3.3	Houding t.o.v. wet- en regelgeving	19
3.4	Agendering 'wet- en regelgeving als belemmering'	21
3.5	Regeldruk	22
3.6	Kwaliteit dienstverlening overheid	29
3.7	Bekendheid vereenvoudiging regelgeving	33
3.8	De voorlichtingscampagne	35
<b>Bijlage</b>		
1	Vragenlijst Belevingsmonitor Regeldruk 2009	39

# 1 Samenvatting en conclusies

## 1.1 Samenvatting

### 1.1.1 Algemeen

- In opdracht van de Regiegroep Regeldruk heeft Stratus marktonderzoek te Zoetermeer de derde meting van de Belevingsmonitor Regeldruk uitgevoerd, een representatief onderzoek naar de mate waarin ondernemers regeldruk beleven. Door middel van dit onderzoek dienen de volgende vragen te worden beantwoord:
  - a. In hoeverre wordt regeldruk als een probleem bij het ondernemen ervaren? (agendering)
  - b. In hoeverre voelen ondernemers zich belemmerd door wet- en regelgeving?
  - c. Welke aspecten van wet- en regelgeving ervaren ondernemers als hinderlijk?
  - d. Hoe ervaren ondernemers de hoeveelheid wetten en regels?
  - e. Welke verwachtingen hebben ondernemers ten aanzien van de regeldruk en hoe groot is het vertrouwen in het voornemen van de overheid de regeldruk te verminderen?
  - f. Hoe tevreden zijn ondernemers over de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente en overige overheidsinstanties?
  - g. In hoeverre zijn er wat betreft regeldruk verschillen naar bedrijfssector en grootte van de organisatie?
  - h. Hoe verhoudt de huidige perceptie van regeldruk zich tot die van 2008 en 2009?
  - i. Wat is de bekendheid en het bereik van de campagne en de ingezette middelen?
  - j. Hoe waardeert men deze activiteiten van de overheid?
  - k. In hoeverre is er een relatie tussen het bereik van de campagne en de perceptie?
- De onderzoekspopulatie bestaat uit ongeveer 545.000 bedrijven en zorg- en welzijnsinstellingen, waarvan bijna 180.000 zzp'ers <sup>1</sup>, ca. 295.000 ondernemingen uit het kleinbedrijf (1 < 10 werknemers), ca. 65.000 uit het middenbedrijf (10 < 100 werknemers) en ruim 6.000 uit het grootbedrijf (≥ 100 werknemers).
- De Belevingsmonitor is uitgevoerd door middel van telefonische ondervraging van een naar grootteklasse en bedrijfssector gestratificeerde steekproef van 1.206 bedrijven. De gesprekken zijn afgenomen aan de hand van een vragenlijst die in overleg met de opdrachtgever is opgesteld. Deze vragenlijst is gelijk aan die van vorig jaar.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode 26 januari t/m 16 februari 2010.
- De deelnamebereidheid was 54%.

### 1.1.2 Regeldruk

#### *Agendering*

- Evenals in de beide vorige metingen ervaart tweederde van de ondervraagden op dit moment problemen en belemmeringen bij het ondernemen. Regelgeving van de overheid is met 21% nog steeds de meest genoemde belemmering, op enige afstand met 15% gevolgd door de kredietcrisis en haar gevolgen. Kwaliteit van dienstverlening wordt door slechts een enkeling genoemd (2%).

<sup>1</sup> In dit onderzoek worden als zzp'ers beschouwd ondernemers die minimaal 20 uur per week in hun onderneming actief zijn en die hooguit 12 uur elders in loondienst zijn.

- Het aantal ondernemingen dat spontaan aangeeft bij het ondernemen te worden belemmerd door wet- en regelgeving is in deze derde meting significant verder gedaald; in 2008 was dat 31%, 2009 27% en nu 21%.
- Hoe groter het bedrijf, des te vaker ervaart men de wet- en regelgeving als belemmering.
- De agrarische sector ervaart vaker dan gemiddeld belemmeringen en problemen bij het ondernemen als gevolg van wet- en regelgeving.

#### *Perceptie*

- 40% van de respondenten voelt zich als ondernemer (volstrekt) niet belemmerd door regeldruk; 39% (volstrekt) wel en 21% neemt een neutrale positie in. Deze uitkomsten zijn vrijwel gelijk aan die van de twee vorige meting toen 41% zich (volstrekt) wel belemmerd voelde door regeldruk.
- De regeldrukperceptie is groter naarmate de organisatie groter is. Vooral het grootbedrijf ervaart veel hinder van regeldruk.
- De dienstverlening ervaart relatief weinig hinder van regeldruk; de agrarische sector en de zorg- en welzijnssector relatief veel.
- Naarmate de normacceptatie hoger is, voelt men zich minder belemmerd door regeldruk.

#### *Hinder op aspecten*

- Op geen van de zes onderscheiden aspecten van regeldruk – hoge nalevingskosten, onnodige informatieverplichtingen, voortdurend wijzigende wetten en regels, strijdige regelgeving, streng toezicht en kwaliteit dienstverlening – zijn er in het afgelopen significante veranderingen opgetreden in de hinderbeleving.
- *Onnodige informatieverplichtingen* en *hoge kosten om te voldoen aan wet- en regelgeving* zijn ook nu weer de grootste hinderpalen van regeldruk; ca. 40% ondervindt van deze twee aspecten (heel) veel hinder
- Ongeveer een kwart ondervindt (heel) veel hinder van *het voortdurend wijzigen van wetten en regels, de strijdigheid van wetgeving, slechte dienstverlening en streng toezicht*.
- De hinder op deze aspecten wordt vooral bepaald door de grootte van de organisatie: hoe groter de organisatie des te meer hinder ondervindt men van deze aspecten.
- De agrarische sector en de handel & horeca ondervinden relatief veel hinder; de nijverheid en de dienstverlening hebben er gemiddeld genomen het minst last van. Dit was bij de vorige metingen ook het geval.
- Naarmate de normacceptatie hoger is, ervaart men de zes aspecten als steeds minder hinderlijk.
- Er zijn geen verschillen tussen degenen die wel iets en die niets van de campagne hebben gezien of gehoord.

#### *Acceptatie hoeveelheid wetten en regels*

- 38% ervaart de hoeveelheid wetten als acceptabel, 35% vindt die (veel) te hoog en 27% staat hier neutraal tegenover. Het aantal organisaties dat de hoeveelheid regelgeving acceptabel vindt, is vrijwel even hoog als voorgaande keren: in 2008 42% en in 2009 39%.
- Zzp'ers vinden de hoeveelheid wet- en regelgeving het vaakst acceptabel. Er zijn geen verschillen tussen klein-, midden- en grootbedrijf.

#### *Tijdsbeleving*

- De tijdsbeleving, de tijd die het kost om aan alle regels en verplichtingen te voldoen, heeft zich ten opzichte van vorig jaar in positieve zin ontwikkeld. Toen vond 51% dat dit (heel) veel tijd kostte; nu is dat 46%.

- Hoe groter de organisatie des te meer tijd kost het voldoen aan de verplichtingen en wordt dit ook als zodanig gepercipieerd.

#### *Gemak van regelgeving*

- Er zijn nu significant minder ondernemers die vinden dat er ook regelgeving is waar men gemak van heeft. In 2009 was 26% die mening toegedaan; nu is dat 20% wat weer ligt op het niveau van 2008 (toen 21%).

#### *Perceptie regeldruk t.o.v. een jaar geleden*

- Het aantal ondernemers dat de indruk heeft dat de regeldruk ten opzichte van het jaar daarvoor is afgenomen of gelijk gebleven, ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar (nu 76%; toen 75%). Het aantal respondenten dat vindt dat er sprake is van een toename bedraagt 21% (was 20%).

#### *Overheidsbeleid vermindering regeldruk*

- De bekendheid met het voornemen van de overheid om de regeldruk en de daaruit voortvloeiende verplichtingen te verminderen is significant gedaald van 76% naar 63%. Deze daling geldt bij alle grootteklassen in vergelijkbare mate.
- Ook het vertrouwen in het succes van de overheid in het realiseren van het voornemen om de regeldruk te verminderen is significant afgenomen. Vorig jaar had 61% daar vertrouwen in; nu is dat nog 'maar' 54%. Deze uitkomst is overigens wel hoger dan in 2008 toen 46% vertrouwen had in het slagen van de overheid.

#### *Ondersteuning door derden*

- De ondersteuning door derden als accountantskantoren, HRM-specialisten, consultants op het gebied van milieu, veiligheid en dergelijke ligt met 86% op vrijwel hetzelfde niveau als 2008 en 2009; toen respectievelijk 90% en 87%.
- Ongeveer een derde (32%) besteedt het merendeel van deze verplichtingen uit.
- Hoe groter de organisatie des te minder wordt in relatieve zin uitbesteed. Zzp'ers en het kleinbedrijf besteden vaak vrijwel al hun verplichtingen uit.

### *1.1.3 Kwaliteit van dienstverlening*

- 43 % van de organisaties heeft in het voorbije jaar één of meer keer contact gehad met de gemeente waarin zij zijn gevestigd en 52% heeft in het voorbije jaar contact gehad met andere overheidsorganisaties als de Belastingdienst, het UWV of de Kamer van Koophandel. Deze uitkomsten zijn vrijwel gelijk aan die van 2009, toen 41% contact had gehad met zijn gemeente en 50% met overige overheidsinstanties.
- De gemeentelijke dienstverlening wordt in 2010 gewaardeerd met het rapportcijfer 5,7. Dat is fractioneel lager dan in 2009 (toen 5,8).
- De waardering voor de dienstverlening door de overige instanties ligt evenals vorig jaar op 6,2.
- De gemeentelijke dienstverlening wordt relatief negatief beoordeeld door het kleinbedrijf (2 < 10 werknemers), de handel & horeca en ondernemers met een laag normbesef.
- De overige overheidsinstanties worden relatief negatief beoordeeld door de agrarische sector.
- De belangrijkste kritiepunten op de dienstverlening van de gemeente zijn nog steeds het feit dat alles veel te lang duurt en de slechte kwaliteit van afhandeling. Ten opzichte van vorig jaar is de mate waarin er kritiek is op de lange afhandelingstijden afgenomen.

- De kritiekpunten op de dienstverlening van de overige overheidsinstanties zijn divers: te lange afhandelingstijden, slechte of foutieve afhandeling, onprofessioneel handelen, onduidelijke informatie, moeilijke bereikbaarheid en onprettige contacten worden in vrijwel gelijke mate genoemd.

#### *1.1.4 Bekendheid en gepercipieerde effectiviteit met de vereenvoudigingen*

##### *Spontaan*

- Spontaan kan 17% één of meer voorbeelden geven van de vereenvoudigingen die de overheid in het afgelopen jaar heeft doorgevoerd. Dit was vorig jaar 19%.
- De bekendste vereenvoudigingen zijn de vrije aangiftekeuze van de BTW, andere fiscale vereenvoudigingen zoals het vooraf ingevuld zijn van de belastingaangifte en de bouwvergunningen.
- Het grootbedrijf en de dienstverlening zijn het best op de hoogte van de doorgevoerde vereenvoudigingen.

##### *Geholpen*

- Ruim tweederde is 'geholpen' bekend met de keuzevrijheid wat betreft de BTW-aangifte; ca. 40% is geholpen bekend met het wegvallen van WW-premies voor werknemers en 32% is op de hoogte van diverse voorwaarden bij het elektronisch factureren.
- Van de agrarische sector is 38% bekend met het gecoördineerde toezicht: per jaar één toezichtsbezoek door milieudiensten, het waterschap, het ministerie en de gemeente samen.
- Het kunnen doen van een verkorte winstaangifte VPB met XBRL is slechts bij 17% van de kleine bedrijven (< 20 werknemers) bekend.
- Grotere organisaties zijn beter op de hoogte van de doorgevoerde vereenvoudigingen dan de kleinere.
- Ongeveer een derde is van mening dat de vrije BTW-keuze enig effect heeft voor de organisatie en een ongeveer even hoog percentage van de agrarische sector verwacht dat het gecoördineerde toezicht van 1x per jaar effect heeft. Het gepercipieerde effect van de overige maatregelen is beperkt. Slechts ongeveer 15% verwacht er iets van.
- In het algemeen geldt dat de grotere bedrijven wat betreft de effectiviteit van de doorgevoerde vereenvoudigingen positiever zijn dan de kleinere.

#### *1.1.5 De voorlichtingscampagne*

- Twee op de tien antwoorden in het voorbije jaar iets te hebben gezien, gehoord of gelezen over de activiteiten van de overheid met betrekking tot het terugdringen van regeldruk. Vorig jaar was dat met 27% significant hoger.
- 17% van de ondervraagden kent de website en 8% heeft deze wel eens bezocht. De bekendheid en het gebruik van de website zijn hiermee hoger dan vorig jaar; toen respectievelijk 14% en 5%.
- De bekendheid met de mogelijkheid om onduidelijke of tegenstrijdige wet- en regelgeving via de website te melden is gelijk gebleven (was 4%; nu 5%).
- 11% kent de brochure 'Met minder regels krijgen we meer geregeld' en 5% heeft de brochure gelezen. Deze uitkomsten zijn vrijwel gelijk aan die van vorig jaar; toen 12% en 5%.
- 37% heeft één of meer keer de radiospots gehoord en 21% heeft één of meer keer één van de advertenties in de ondernemersbladen gezien. Deze percentages zijn lager dan vorig jaar toen 41% de spots had gehoord en 24% de advertenties in de ondernemersbladen had gezien.



- Per saldo heeft iets minder dan de helft van de ondernemers (47%) de brochure gelezen en/of de website bezocht en/of de radiospots gehoord en/of de advertenties gezien. Dit zogeheten campagnebereik is 6% lager dan in de vorige meting toen 53% minimaal één van de ingezette middelen had gezien of gehoord.
- Dit campagnebereik is hoog onder de grote organisaties (58%) en laag onder zzp'ers (33%).
- Het draagvlak voor de activiteiten van de overheid om de regeldruk terug te dringen is enigszins afgenomen. Vorig jaar vond 22% het een zeer goede en 64% een goede zaak dat de overheid deze activiteiten verricht. Nu is dat respectievelijk 16% en 67%. De overige 17% staat er neutraal of onverschillig tegenover.
- Het midden- en grootbedrijf (> 10 werknemers) staan er relatief positief tegenover; bedrijven met een lage normacceptatie relatief negatief.
- Ondervraagden die iets van de campagne hebben gezien of gehoord zijn positiever dan degenen die niets van de campagne hebben gezien of gehoord.

## 1.2 Conclusies

De resultaten van de derde meting van de Belevingsmonitor Regeldruk komen sterk overeen met die van de vorige meting. De beleving van regeldruk is derhalve op hetzelfde niveau gebleven. De grootste belemmeringsfactoren zijn nog steeds de vele tijd en hoge kosten om de wetten en regels na te leven en om alle door de overheid verplicht gestelde informatie te verstrekken. Hier ondervinden nog steeds ongeveer vier op de tien ondernemers hinder van.

In vergelijking tot vorig jaar wordt regeldruk significant minder vaak genoemd als een probleem of belemmering bij het dagelijkse ondernemen (agendering) en wordt de tijd die aan het voldoen aan alle regels en verplichtingen van de overheid ten opzichte van vorig jaar als minder belastend ervaren. Tegenover deze twee positieve veranderingen staat wel dat het vertrouwen in het slagen van de overheid om de regeldruk terug te dringen is afgenomen.

Per saldo is er ten opzichte van 2009 dus niet veel veranderd. Ten opzichte van 2008, kort voor de aanvang van de activiteiten van de overheid, is nog steeds sprake van een licht positieve ontwikkeling. Zie ook het samenvattende overzicht.

De beleving van regeldruk hangt sterk samen met de grootte van de organisatie. Zzp'ers ervaren weinig hinder van regeldruk, het grootbedrijf relatief veel. De agrarische sector en de handel en horeca ervaren de regeldruk als het meest en de dienstverlening als het minst hinderlijk. Voorts is de wijze waarop men tegen wetten en regels aankijkt een sterk bepalende factor. Heeft men een hoog normbesef (normacceptatie) dan accepteert men regeldruk veel gemakkelijker dan wanneer dan besef minder ontwikkeld is.

Wat geldt voor de regeldruk, geldt ook voor de dienstverlening. Deze kwaliteitswaardering is zowel voor de gemeenten als voor de overige overheidsinstanties op vrijwel hetzelfde niveau gebleven. Wat wel is veranderd, is het feit dat men minder dan voorheen klaagt over lange afhandel- of doorlooptijden en onduidelijke informatieverstrekking. De lange doorlooptijd blijft overigens nog wel het grootste kritiekpunt.

Hoewel de bekendheid en het raadplegen van de website zijn toegenomen, is het campagnebereik als gevolg van een dalend bereik van de radiospots en de advertenties in de ondernemersbladen gedaald. De voorlichtingsactiviteiten van de overheid worden wat minder positief beoordeeld dan vorig jaar. Het feit dat men met één of meer van de campagneuitingen is geconfronteerd heeft vooralsnog niet geleid tot een positievere beleving van regeldruk.

Samenvattend overzicht van de regeldrukindicatoren 2008 t/m 2010, in %; basis n = ca. 1.200

<i>regeldrukindicatoren</i>	<i>2010</i>	<i>2009</i>	<i>2008</i>
a. % regeldruk is geen grote belemmering	79	73	69
b. % men wordt (volstrekt) niet gehinderd door regeldruk	40	41	41
c. % dat nauwelijks of geen hinder ondervindt van:			
- voortdurend wijzigen van wetten en regels	45	43	47
- onnodige informatieverplichtingen en papierwerk	31	33	32
- strijdigheid van regelgeving	50	50	49
- slechte dienstverlening van overheidsinstanties	54	51	47
- strenge eisen van toezichthouders en inspecties	53	55	52
- hoge kosten om te voldoen aan regelgeving	37	35	36
d. % dat hoeveelheid wetten en regels acceptabel vindt	38	39	42
e. % dat vindt dat de naleving weinig of geen tijd kost	54	48	52
f. % dat vindt dat er ook gemakkelijke wetgeving is	20	26	22
g. % dat vindt dat regeldruk is afgenomen of gelijk gebleven	76	75	70
h. % dat enig vertrouwen heeft in overheidsslagen terugdringing	54	61	46
totaal a t/m h	632	629	605

## 2 Onderzoeksverantwoording

### 2.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Het kabinet heeft zich ten doel gesteld een merkbare vermindering van regeldruk bij ondernemers te verwezenlijken tussen 2007 en 2011. Om na te gaan of en in welke mate de beleefde regeldruk bij ondernemers aan veranderingen onderhevig is, heeft de Regiegroep Regeldruk in 2008 de Belevingsmonitor Regeldruk in het leven geroepen. Hiermee wil zij nagaan of wordt voldaan aan de eis tot vermindering van de gepercipieerde regeldruk bij ondernemers en wat de impact is van concrete maatregelen op het gebied van regeldruk. De beleving heeft betrekking op het hele palet van regelgeving: regelgeving in het algemeen, vergunningen, toezicht en subsidies.

Met de informatie van dit onderzoek hoopt de Regiegroep Regeldruk ook succesfactoren te achterhalen en aanknopingspunten te vinden voor verdere vereenvoudiging van wetgeving.

De Belevingsmonitor moet een representatief beeld geven van de beleving van regeldruk door het bedrijfsleven, waartoe ook zorg- en welzijnsinstellingen worden gerekend. Onder regeldruk wordt in de Belevingsmonitor verstaan de beleving van de administratieve lasten en kosten van naleving enerzijds en de kwaliteit van dienstverlening van de overheid anderzijds. Meer specifiek dienen met de Belevingsmonitor de volgende vragen te worden beantwoord:

- a. In hoeverre wordt regeldruk als een probleem bij het ondernemen ervaren? (agendering)
- b. In hoeverre voelt men zich bij het ondernemen belemmerd door wet- en regelgeving?
- c. Welke aspecten van wet- en regelgeving ervaart men vooral als hinderlijk?
- d. Hoe ervaart men de hoeveelheid wetten en regels?
- e. Welke verwachtingen heeft men ten aanzien van de regeldruk en hoe groot is het vertrouwen in het voornemen van de overheid de regeldruk te verminderen?
- f. Hoe tevreden is men over de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente en overige overheidsinstanties en over welke aspecten van dienstverlening is men ontevreden?
- g. In hoeverre zijn er wat betreft regeldruk verschillen naar bedrijfssector en grootte van de organisatie?
- h. Hoe verhoudt zich de perceptie van regeldruk in relatie tot 2008 en 2009?

In het voorjaar van 2008 is de eerste meting van de Belevingsmonitor Regeldruk uitgevoerd, in 2009 de tweede en in februari 2010 heeft de derde meting plaatsgevonden. Evenals in de tweede meting is ook in 2010 ingegaan op het bereik van de campagne die de Regiegroep Regeldruk in het najaar van 2008 is gestart. Door middel van radiospots, een website, banners, de brochure 'meer geregeld met minder regels' en advertenties in ondernemersbladen is kenbaar gemaakt dat de overheid vereenvoudigingen in wetten en regels aanbrengt. Naast het vereenvoudigen van wet- en regelgeving beoogt de regering met deze campagne de gepercipieerde regeldruk positief te beïnvloeden.

Dit leidt tot de volgende aanvullende onderzoeksvragen:

- i. Wat is de bekendheid en het bereik van de campagne en de ingezette middelen?
- j. Hoe waardeert men deze activiteiten van de overheid?
- k. In hoeverre is er een relatie tussen het bereik van de campagne en de perceptie?

## 2.2 Opzet en uitvoering

### 2.2.1 De steekproef

#### Onderzoekspopulatie

Het onderzoek richt zich op het totale Nederlandse bedrijfsleven en de sector zorg & welzijn. Er zijn hierbij geen beperkingen naar grootte. Binnen deze populatie zijn vier deelpopulaties te onderscheiden: de zzp'ers (zelfstandigen zonder personeel), het kleinbedrijf (2 < 10 werkzame personen), het middenbedrijf (10 < 100 werkzame personen) en het grootbedrijf (100 werkzame personen of meer). Bij de zzp'ers betreft het alleen personen die meer dan 20 uur per week als zzp'er actief zijn en die niet ergens anders voor meer dan 12 uur in loondienst zijn. Na eliminatie van deze 'minder actieve' zzp'ers resteert een onderzoekspopulatie van ca. 545.000 organisaties.

Overzicht A Samenstelling populatie na correctie voor 'actieve' zzp'ers (basis CBS)

<i>bedrijfsklasse</i>	<i>Totaal</i>	<i>'actieve' zzp'ers <sup>2</sup></i>	<i>klein- bedrijf 1 &lt; 10 werkn.</i>	<i>midden- bedrijf 10 &lt; 100 werkn.</i>	<i>groot- bedrijf &gt; 100 werkn.</i>
agrarische sector	72.100	29.400	40.300	2.300	
nijverheid <sup>3</sup>	113.700	52.000	43.000	17.800	1.900
handel en ambachten <sup>4</sup>	147.000	28.000	98.600	19.400	1.000
dienstverlening <sup>5</sup>	181.500	61.800	94.100	23.300	2.300
zorg en welzijn	31.000	7.400	18.800	3.700	1.100
<b>totaal</b>	<b>545.300</b>	<b>178.700</b>	<b>294.800</b>	<b>65.400</b>	<b>6.400</b>

Bron: Stratus marktonderzoek bv

\* door afrondingen kunnen er lichte verschillen optreden

#### Steekproefopzet

De onderzoekspopulatie is naar grootte en sector scheef verdeeld. Uit eerder uitgevoerd onderzoek is bekend dat de beleving van de regeldruk samenhangt met de bedrijfsomvang en bedrijfssector. Om die redenen is gekozen voor een (disproportioneel) gestratificeerde opzet met sector en grootte als stratificatievariabelen.

<sup>2</sup> Is hooguit 12 uur ook elders in loondienst en is minimaal 20 uur per week als zzp'er actief.

<sup>3</sup> Hieronder vallen de sectoren industrie, delfstoffen, nutsbedrijven en bouw.

<sup>4</sup> Hieronder vallen de sectoren horeca, detailhandel, tussenhandel, groothandel en reparatie consumentenartikelen.

<sup>5</sup> Particuliere, zakelijke en financiële dienstverlening + vervoer, opslag en communicatie.

Bij een dergelijke opzet komt het er in het kort op neer dat relatief grote segmenten uit de onderzoekspopulatie in de steekproef worden ondervertegenwoordigd en relatief kleine segmenten oververtegenwoordigd. Voor de Belevingsmonitor Regeldruk betekent dat bijvoorbeeld dat de grote bedrijven (waarvan er maar ca. 6.400 zijn) met bijna 400 waarnemingen in de steekproef sterk oververtegenwoordigd zijn, terwijl in het kleinbedrijf (populatieomvang ca. 290.000) ca. 300 bedrijven zijn geïnterviewd.

Deze opzet, die bij scheve populatieverdelingen gangbaar is, biedt de mogelijkheid om zowel over kleine als grote deelsegmenten uit de populatie statistisch relevante uitspraken te doen. Na herweging kunnen er ook representatieve uitspraken over de totale onderzoekspopulatie worden gedaan.

De steekproef is getrokken uit het LISA-bestand.

Binnen iedere organisatie is de functionaris ondervraagd die het meest te maken heeft met regeldruk. Bij de zzp'ers en in het Kleinbedrijf (< 10 werknemers) was dat meestal de directeur, in de middelgrote bedrijven (10 < 100 werknemers) de financiële manager. In het grootbedrijf (> 100 werknemers) hebben diverse functionarissen met regeldruk te maken: de HRM-manager, de financiële manager, de facilitair manager, etc. In deze organisaties is het eerste contact gelegd met de financiële manager. Als deze persoon zelf degene was die er het meest mee te maken heeft, is het gesprek met hem/haar voortgezet. In de andere gevallen is zo veel mogelijk getracht de functionaris te ondervragen die het meest met regeldruk te maken heeft.

#### *Steekproefrealisatie*

In totaal zijn er 1.540 interviews afgenomen. Achteraf bleek in 334 gevallen de respondent niet aan de gestelde criteria van een 'echte' zzp'er te voldoen. Er zijn dus 1.206 volledige gesprekken gevoerd. Hieronder wordt de samenstelling van de steekproef weergegeven naar grootte en bedrijfsklasse.

Overzicht B Samenstelling gerealiseerde steekproef (basis: opgave respondent)

<i>bedrijfsklasse</i>	<i>'echte' zzp'ers</i>	<i>klein- bedrijf 1 &lt; 10 werkn.</i>	<i>midden- bedrijf 20 &lt; 100 werkn.</i>	<i>groot- bedrijf &gt; 100 werkn.</i>	<i>Totaal reguliere steekproef</i>
agrarische sector	57	60	71	6	194
nijverheid (bouw of industrie)	51	54	68	74	250
handel, ambachten en horeca	34	62	70	84	250
dienstverlening	46	65	59	91	261
zorg en welzijn	32	47	39	133	251
<b>totaal</b>	<b>220</b>	<b>291</b>	<b>307</b>	<b>388</b>	<b>1.206</b>

*Bron: Stratus marktonderzoek bv*

De regionale spreiding van de organisaties komt min of meer overeen met die van de Nederlandse bevolking: 11% in het noorden, 23% in het oosten, 42% in het westen en 24% in het zuiden.

### *Herweging*

De samenstelling van de steekproef wijkt vanwege de disproportioneel gestratificeerde opzet op de variabelen bedrijfsgrootte en bedrijfsklasse sterk af van de samenstelling van de populatie (zie ook de steekproefopzet). Voor uitspraken over de totale steekproef is een herweging uitgevoerd zodanig dat de samenstelling van de herwogen steekproef gelijk is aan die van de populatie. Alle onderzoeksresultaten hebben betrekking op de herwogen steekproef.

## 2.3 De vragenlijst

De vragenlijst van de eerste Belevingsmonitor is in samenwerking met de opdrachtgever opgesteld. Waar mogelijk en zinvol is toen aangesloten bij bestaande vraagstellingen uit andere onderzoeken. Deze vragenlijst is toen vooraf getest op duidelijkheid en begrijpelijkheid. In de tweede meting is zo veel mogelijk dezelfde vragenlijst gehanteerd als bij de eerste meting. Enkele open vragen uit de eerste meting zijn toen niet meer opgenomen. Daarvoor in de plaats zijn vragen gesteld over het bereik en de waardering van de campagne en over de kennis van de ingevoerde vereenvoudigingen. De vragenlijst van de derde meting is, op één vraag over de bekendheid van banners na, gelijk aan die van de tweede meting. Een exemplaar van de definitieve vragenlijst is als bijlage in het rapport opgenomen.

De gemiddelde gesprekstijd bedroeg ruim 16 minuten.

## 2.4 Uitvoering veldwerk

Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode 26 januari t/m 16 februari 2010. In totaal zijn 1.540 interviews afgenomen, waaronder 334 korte screeningsgesprekken met ondernemers die niet aan de criteria van een 'echte' zzp'er voldeden.

### *Het interviewcorps*

Aan het onderzoek hebben ruim 60 in business-to-business onderzoek gespecialiseerde interviewers meegewerkt. Zij zijn vooraf mondeling geïnstrueerd. Daarbij hebben zij een uitgebreide toelichting op schrift ontvangen.

### *Deelnamebereidheid*

De bereidheid om aan het onderzoek deel te nemen (=aantal gesprekken : aantal gesprekken + aantal weigeringen) was 54% Dit is iets lager dan vorig jaar (toen 58%) en ook lager dan onze benchmark voor dit type onderzoek onder deze doelgroep. Zie voor een uitgebreide verantwoording van het veldwerk overzicht C.

### *Belangstelling voor het onderwerp*

Aan het eind van het interview is gevraagd of men bereid is aan vervolgonderzoek deel te nemen en of men belangstelling heeft voor een samenvatting van de uitkomsten van dit onderzoek. In beide gevallen moest men zijn naam en e-mailadres opgeven. 85% van de respondenten heeft geen bezwaar om in de toekomst door de overheid over dit onderwerp te worden benaderd. Dit is ongeveer even hoog als in de beide vorige metingen. Dit hoge percentage duidt erop dat men het een interessant onderwerp vond. 63% heeft belangstelling getoond voor de samenvatting van de resultaten. Dat was vorig jaar 64%.

### *Selectiviteit non-respons*

Aan de weigeraars is op dezelfde wijze als bij de responsgroep gevraagd of zij toch wilden aangeven in hoeverre zij zich bij het ondernemen belemmerd voelen door wetten en regels. Het doel hiervan is na te gaan of de responsgroep op deze centrale onderzoeksvraag representatief is voor het totale Nederlandse bedrijfsleven.

32% van de weigeraars was bereid deze vraag te beantwoorden. Deze groep van weigeraars voelt zich, in tegenstelling tot in beide voorgaande metingen, niet sterker belemmerd door wet- en regelgeving dan de responsgroep; zie ook paragraaf 3.5.2 op pagina 26. Op grond hiervan concluderen we dat er wat betreft de regel-drukperceptie geen sprake is van selectieve non-respons.

#### Overzicht C Veldwerkverantwoording

	<i>totaal 2010</i>	<i>totaal 2010 in %</i>
respons:		
volledige vraaggesprekken	1.206	28,4%
korte screeningsgesprekken	334	7,9%
totaal benaderd met gesprek	1.540	36,3%
non-respons:		
weigering	1.302	30,7%
geen gehoor/in gesprek	620	14,6%
afspraken om later terug te bellen	556	13,1%
antwoordapparaat	188	4,4%
taalproblemen	40	0,9%
totaal benaderd zonder gesprek	2.706	63,7%
totaal benaderd	4.246	100%
% effectieve benaderingen	36%	
% deelnamebereidheid	54%	

*Bron: Stratus marktonderzoek bv*

Het aantal afspraken om later terug te bellen is zo hoog vanwege de korte periode die beschikbaar was om het veldwerk te realiseren.

## 2.5 Schaal 'normacceptatie'

Uit de legal consciousness-literatuur <sup>6</sup> is bekend dat de mate waarin en de wijze waarop burgers regeldruk ervaren ook wordt beïnvloed door hun eigen normatieve ideeën en verwachtingen over het recht. Om te toetsen of deze constatering ook voor ondernemers geldt, zijn aan de respondenten 5 beweringen voorgelegd die alle te maken hebben met hoe men tegenover wet- en regelgeving en de naleving daarvan staat.

Voor iedere stelling moest op een 7-puntsschaal worden aangegeven in hoeverre men het met die stelling eens was, waarbij score 1 betekent 'volstrekt niet mee eens' en score 7 'volstrekt mee eens'. De beweringen a t/m e zijn afkomstig uit 'Fraude in Beeld' en zijn gevalideerd en geschikt voor schaalconstructie.

De beweringen zijn:

- a. ik houd mij altijd en in alle situaties aan de regels
- b. als niemand het ziet of merkt, kun je een regel net zo goed aan je laars lappen
- c. ik zou me erg onprettig voelen als ik een regel zou overtreden
- d. ik voel mij moreel verplicht om mij aan alle regels te houden
- e. een klein beetje van de regels afwijken kan geen kwaad

Op basis van deze beweringen is een Likert-somscoreschaal geconstrueerd, 'Norm-acceptatie' genaamd, die loopt van score 5 (5 x score 1) t/m score 35 (5 x score 7). De beweringen b en e zijn hierbij omgescoord. Vanuit de uitgebreide somscore-schaal is een gecompriëerde indeling in 4 klassen gemaakt en wel als volgt:

score 5 t/m 18	n = 96	1 = lage normacceptatie
score 19 t/m 24	n = 239	2 = neutraal
score 25 t/m 28	n = 356	3 = hoge normacceptatie
score 29 t/m 35	n = 515	4 = zeer hoge normacceptatie

Respondenten met een zeer hoge normacceptatie antwoordden op de stellingen a, c en d 'volstrekt mee eens' (score 6 of 7) en op de stellingen b en e 'volstrekt niet mee eens' (score 1 of 2). Degenen met een lage normacceptatie ten aanzien van de naleving van wetten en regels antwoordden op de beweringen a, c en d uitsluitend 1, 2 of 3 en op de beweringen b en e score 6 of 7.

De schaal heeft een tweeledig doel. Allereerst laat hij zien wat de houding is van het Nederlandse bedrijfsleven ten aanzien van de naleving van wet- en regelgeving. Voorts functioneert de schaal als verklarende variabele voor de beleving van regeldruk en kwaliteit van dienstverlening.

<sup>6</sup> Zie ook: 'Wat is Regeldruk', een verkennende internationale literatuurstudie, pagina 118; WODC, juni 2006



## 2.6 Nauwkeurigheid van de uitkomsten

De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op steekproeven. Zij dienen dan ook met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Deze voorzichtigheid kan worden uitgedrukt in marges van onnauwkeurigheid. Deze onnauwkeurigheidsmarges zijn afhankelijk van de mate van betrouwbaarheid, de spreiding van de uitkomsten en de steekproefomvang. In het onderstaande schema worden deze marges weergegeven bij een betrouwbaarheidsmarge van 95%, bij steekproefuitkomsten van 10, 20, 30, en 50% en voor een aantal steekproefgroottes.

Overzicht D Marges van onnauwkeurigheid bij 95% betrouwbaarheid

	<i>steekproef omvang</i>	<i>10% of 90%</i>	<i>20% of 80%</i>	<i>30% of 70%</i>	<i>50%</i>
totaal	1.206	1,7	2,3	2,6	2,8
zzp'ers	220	3,9	5,1	5,9	6,4
kleinbedrijf ( 2 < 10 werkzame pers.)	291	3,4	4,6	5,3	5,7
middenbedrijf (10 < 100 werkzame pers.)	307	3,4	4,5	5,2	5,7
grootbedrijf (≥ 100 werkzame pers.)	388	3,0	4,0	4,6	5,0
agrarische sector	194	4,2	5,7	6,5	7,1
nijverheid	250	3,7	4,9	5,6	6,1
handel, ambachten en horeca	250	3,7	4,9	5,7	6,2
dienstverlening	261	3,7	4,9	5,5	6,1
zorg & welzijn	251	3,7	4,9	5,6	6,1

*Bron: Stratus marktonderzoek bv*

Deze marges zijn bij een betrouwbaarheid van 90% ongeveer 16% kleiner. Als voorbeeld: de marge bij de totale steekproef (n = 1.211) is bij een uitkomst van 10% en een betrouwbaarheid van 95% ca. 1,7% (zie overzicht). Bij een betrouwbaarheid van 90% is deze marge ca. 1,4%. Ter toelichting bij de interpretatie:

Blijkt uit het onderzoek dat van de ondernemers uit het grootbedrijf 20% zich belemmerd voelt door wetten en regels, dan ligt dit percentage in het geval we alle ondernemers uit het grootbedrijf hadden ondervraagd met een kans van 19 op 20 (betrouwbaarheid 95%) tussen 16% en 24%.

## 2.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 worden de samenvatting en conclusies van het onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op uitkomsten van het onderzoek. Hierbij wordt eerst aandacht besteed aan de houding ten opzichte van wetten en regels. Vervolgens wordt ingegaan op de regeldruk, in dit onderzoek geoperationaliseerd als administratieve lasten en kosten van naleving. Onder andere komen aan de orde de agendering, de belemmering in het algemeen, belemmering op aspecten en vertrouwen in vermindering. Vervolgens wordt ingegaan op het bereik en de waarde-

ring van de campagne en de bekendheid met enkele vereenvoudigingen van wet- en regelgeving. Ten slotte komt de kwaliteit van dienstverlening aan de orde, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen gemeenten en overige overheidsinstanties.

## 3 Uitkomsten van het onderzoek

### 3.1 Vooraf

In dit hoofdstuk wordt uitgebreid ingegaan op de uitkomsten van het onderzoek. Waar zinvol is nagegaan of de uitkomsten samenhangen of verschillen laten zien naar:

- a. de grootteklasse: zzp, kleinbedrijf (1 < 10 werknemers), middenbedrijf (10 < 100 werknemers) en grootbedrijf (100 of meer werknemers);
- b. de bedrijfssector: agrarische sector, industrie en bouw (ook wel nijverheid genoemd), handel en ambachten, dienstverlening en de sector zorg en welzijn;
- c. de mate waarin men voor werkzaamheden in het kader van het nakomen van informatieverplichtingen gebruik maakt van ondersteuning door derden (niets, een klein deel, de helft, het meeste, vrijwel alles);
- d. de houding ten aanzien van wet- en regelgeving, ook wel de normacceptatie genoemd met als indeling zeer hoog, hoog, neutraal, laag;
- e. (geclaimd) campagnebereik met als indeling wel (= herinnert zich wel één of meer van de ingezette middelen te hebben gezien, gelezen of gehoord) vs. geen (= herinnert zich geen van de ingezette middelen te hebben gezien, gelezen of gehoord).

Tot slot zijn de uitkomsten vergeleken met die van de eerste en tweede Belevingsmonitor.

### 3.2 Gebruikmaking en ondersteuning van derden

In de eerste twee metingen is geconstateerd dat een grote meerderheid van de bedrijven en instellingen bij het voldoen aan verplichtingen vanuit wet- en regelgeving wordt gesteund door 'derden' als accountants, administratiekantoren, hrm-specialisten, arbo- en milieuspecialisten en dergelijke. In deze situatie is geen verandering opgetreden: 86% maakt gebruik van andere partijen bij het voldoen aan zijn verplichtingen vanuit wet- en regelgeving. Dit was in 2008 en 2009 respectievelijk 90% en 87%.

In de mate waarin van derden gebruik gemaakt wordt, is ten opzichte van de beide voorgaande metingen een tendens waarneembaar dat men wat vaker slechts een klein deel uitbesteedt en dat men dus nu wat vaker zaken zelf doet die men vroeger uitbesteedde.

Evenals de voorgaande keren, besteden de zzp'ers en het Kleinbedrijf relatief veel uit; het midden- en het grootbedrijf relatief weinig. Uitgezonderd de zzp'ers, besteden alle bedrijven en instellingen nu vaker dan voorheen slechts een klein deel van de werkzaamheden uit. Er zijn op deze vraag slechts geringe verschillen naar sector. Gelijk aan vorig jaar maakt de agrarische sector wat vaker dan gemiddeld gebruik van derden en de dienstverlening wat minder vaak.

Tabel 1 Ondersteuning door derden; in %

	<i>totaal 2008</i>	<i>totaal 2009</i>	<i>totaal 2010</i>	<i>zzp'ers</i>	<i>klein- bedrijf</i>	<i>midden- bedrijf</i>	<i>groot- bedrijf</i>
maakt gebruik van derden (bestedt uit)	90	87	86	87	85	90	91
maakt geen gebruik van derden	10	13	14	13	15	10	9
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
mate van uitbesteding; basis: 'bestedt uit'							
vrijwel alles	17	18	16	20	15	6	3
het meeste	18	18	16	14	18	15	6
ongeveer de helft	24	24	22	20	23	26	21
een klein deel	41	40	46	46	44	53	70
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
aantal respondenten	1.214	1211	1.206	220	291	307	388

*Bron: Stratus marktonderzoek bv*

### 3.3 Houding t.o.v. wet- en regelgeving

#### *3.3.1 Beweringen over de naleving van wet- en regelgeving*

Aan de respondenten zijn vijf beweringen voorgelegd die betrekking hebben op de houding ten aanzien van wet- en regelgeving. Voor iedere bewering moest op een 7-puntsschaal worden aangegeven in hoeverre men het hiermee eens was, waarbij score 1 betekent 'volstrekt niet mee eens' en score 7 'volstrekt mee eens'.

Een ruime meerderheid van ca. 70 tot 80% staat positief tegenover wetten en regels en de naleving daarvan. Zo antwoordt 80% dat men zich altijd aan de regels houdt en zich daartoe ook moreel verplicht voelt en 75% zegt zich erg onprettig te voelen als een regel zou worden overtreden en het er absoluut niet mee eens te zijn dat je een regel kunt negeren als toch niemand het merkt. Deze uitkomsten zijn vrijwel gelijk aan die van vorig jaar. Opvallend zijn wel de uitkomsten op het item 'een klein beetje van de regels afwijken, kan geen kwaad'. Steeds meer managers zijn het hier niet mee eens: in 2008 was dat 30%, in 2009 35% en nu 38%.

We merken overigens op dat sociaal wenselijke beantwoording niet moet worden uitgesloten.

Vorig jaar constateerden we een significante verschuiving naar een (nog) correctere houding ten opzichte van de naleving van wetten en regels met als mogelijke verklaring de discussies rond de naleving van wetten en regels in het licht van de kredietcrisis. De resultaten van 2010 zijn vrijwel gelijk aan die van 2009.

Tabel 2 Houding ten aanzien van naleving wet- en regelgeving; basis alle respondenten, horizontaal gepercenteerd

	<i>jaar</i>	<i>totaal</i>	<i>(helemaal) niet mee eens score 1/3</i>	<i>neutraal, incl. weet niet score 4</i>	<i>(helemaal) mee eens score 5/7</i>
a. ik houd mij altijd en in alle situaties aan de regels	2008	100%	19	11	70
	2009	100%	8	7	85
	2010	100%	10	8	80
b. als niemand het ziet of merkt, kun je een regel net zo goed aan je laars lappen	2008	100%	70	7	23
	2009	100%	76	4	20
	2010	100%	74	5	21
c. ik zou me erg onprettig voelen als ik een regel zou overtreden	2008	100%	23	14	63
	2009	100%	17	12	71
	2010	100%	16	9	75
d. ik voel mij moreel verplicht om mij aan alle regels te houden	2008	100%	14	9	77
	2009	100%	9	8	83
	2010	100%	11	7	82
e. een klein beetje van de regels afwijken kan geen kwaad	2008	100%	30	10	60
	2009	100%	35	6	59
	2010	100%	38	7	55

Bron: Stratus marktonderzoek bv

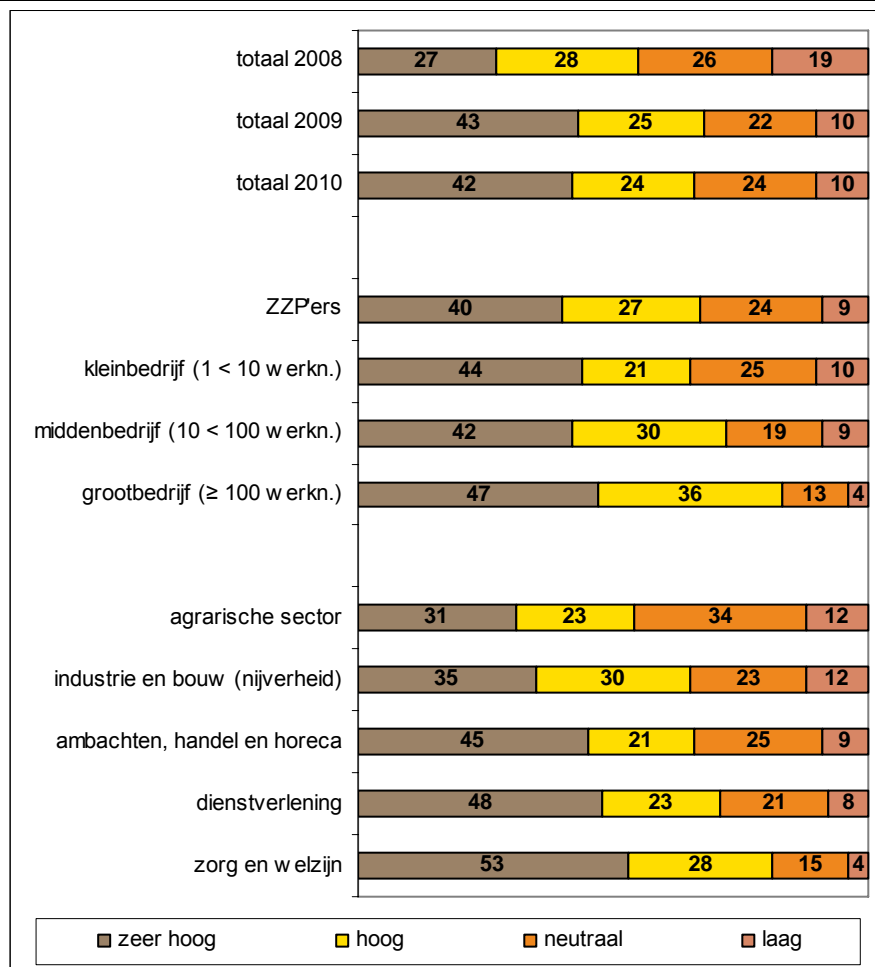
### 3.3.2 Schaal Normacceptatie

Op basis van de vijf stellingen is de attitudeschaal 'normacceptatie' geconstrueerd (zie ook paragraaf 2.5). De schaal kent vier posities: zeer hoog, hoog, neutraal en laag. Hoog wil hierbij zeggen een hoge normacceptatie (normbesef) ten aanzien van de naleving van wet- en regelgeving.

De schaalscores van 2010 verschillen nauwelijks van die van 2009: ongeveer een derde (was 32%; nu 34%) heeft een lage of neutrale score en tweederde scoort hoog of zeer hoog op de schaal. In 2008 was overige sprake van een significant afwijkende verdeling. Toen was de verhouding (zeer) hoog vs. neutraal of laag 55% vs. 45%. Een mogelijke verklaring hiervoor is de kredietcrisis. Hierdoor is men duidelijk anders gaan denken over het nut van wetten en regels en de naleving daarvan.

De normacceptatie varieert sterk naar grootte van de organisatie. Naarmate de organisatie groter is, is er ook sprake van een hogere normacceptatie. Voorts blijkt dat de normacceptatie relatief laag is in de agrarische sector en relatief hoog in de dienstverlening en de zorg & welzijn. Deze uitkomsten komen overeen met die van vorig jaar. Zie ook figuur 1.

Figuur 1 Normacceptatie naar grootte en sector



Bron: Stratus marktonderzoek

### 3.4 Agendering 'wet- en regelgeving als belemmering'

Het vraagesprek is steeds gestart met de open vraag wat voor de organisatie de grootste problemen of belemmeringen zijn bij het dagelijkse ondernemen. Het doel van deze vraag is na te gaan in hoeverre men zich gehinderd voelt door wet- en regelgeving van de overheid. De antwoorden op deze vraag zijn spontaan en zonder hulp gegeven.

Uit alle drie metingen komt naar voren dat een derde van de organisaties geen problemen of belemmeringen bij het ondernemen ervaart. Bij de organisaties die wel problemen of belemmeringen ervaren, is *regelgeving van de overheid* nog steeds het grootste probleem, met dien verstande dat het aantal organisaties dat *regelgeving* als een probleem ervaart ten opzichte van de voorgaande metingen significant is afgenomen van 27% naar 21%. De trend die vorig jaar al werd ingezet, is dus voortgezet. De kwaliteit van dienstverlening van de overheid wordt nauwelijks als een hinderpaal' ervaren.

De gevolgen van de kredietcrisis, zich manifesterend in antwoorden als prijsdruk, vraaguitval, scherpe concurrentie en dergelijke, zijn voor de ondervraagde organisaties nog voelbaar. Ten slotte bleken de weersomstandigheden in de periode december 2009-februari 2010 veel ondernemers parten te spelen.

Tabel 3 Grootste problemen en belemmeringen bij het ondernemen; in %

	<i>totaal 2008</i>	<i>totaal 2009</i>	<i>totaal 2010</i>	<i>zzp'ers</i>	<i>klein- bedrijf</i>	<i>midden- bedrijf</i>	<i>groot- bedrijf</i>
regelgeving van de overheid	31	27	21	13	23	27	31
gevolgen kredietcrisis, prijsdruk, stagnatie	n.v.t.	14	15	17	12	19	27
verzorging van de administratie	7	9	4	2	5	3	3
liquiditeit en debiteurenbeheer	7	6	4	3	5	5	3
aantrekken en behouden van goed personeel	8	3	2	1	3	6	4
kwaliteit dienstverlening overheid	1	2	1	1	2	1	2
nog anders	26	20	31	33	30	30	32
heeft geen specifieke knelpunten	33	33	33	37	34	23	14
onbekend	3	6	4	4	4	3	5
totaal antwoorden	85%	120%	118%	111%	118%	116%	121
aantal respondenten	1.214	1.211	1.206	220	291	307	388

Bron: *Stratus marktonderzoek bv*

De agendering van *regelgeving* als probleem of belemmering bij het ondernemen neemt toe naarmate het bedrijf groter is. Daarbij speelt het vaker dan gemiddeld in de agrarische sector en minder vaak in de bouw en industrie. Ten slotte wordt de regelgeving van de overheid vooral door managers met een lage normacceptatie als belemmerend ervaren.

## 3.5 Regeldruk

### 3.5.1 Vooraf

Voorafgaand aan de vragen over regeldruk is aan de ondervraagden meegedeeld dat in het verdere verloop van het interview onder regeldruk wordt verstaan alle tijd en kosten voor bedrijven om de wetten en regels na te leven en alle door de overheid (rijk, provincie en gemeenten) verplicht gestelde informatie te verstrekken. Hieraan werd toegevoegd dat men kon denken aan toezicht, subsidies, veiligheid op de werkplek, verantwoordingsinformatie, alsook de eisen die door de Europese Unie ('Brussel') aan de bedrijfsvoering worden gesteld. Hoewel dat niet expliciet is gezegd, valt de kwaliteit van dienstverlening in het interview niet onder het begrip regeldruk. Over dit aspect zijn aparte vragen gesteld.

### *3.5.2 Regeldrukperceptie*

Vervolgens is gevraagd in hoeverre men zich als ondernemer belemmerd voelt door regeldruk. Deze vraag is gesteld aan de hand van een 7-puntsschaal die liep van score 1 (= volstrekt niet belemmerd) t/m score 7 (= volstrekt wel belemmerd).

De uitkomsten op de vraag vertonen een grote mate van stabiliteit. De uitkomsten van 2010 zijn vrijwel gelijk aan die van 2009 en 2008. 40% voelt zich als ondernemer (volstrekt) niet door regeldruk belemmerd, 39% voelt zich daartegenover (volstrekt) wel door regeldruk belemmerd en 21% neemt een neutrale positie in.

Dezelfde vraag is aan de weigeraars gesteld om na te gaan of de steekproef op deze belangrijke variabele selectief is. Ongeveer een derde van de weigeraars was bereid deze vraag te beantwoorden. Van hen zegt 37% zich (volstrekt) wel door wetten en regels belemmerd te voelen. Dit percentage verschilt niet van het overeenkomstige percentage bij degenen die wel aan het onderzoek hebben meegewerkt. Op grond hiervan kan niet worden geconcludeerd dat de steekproef op de perceptie van regeldruk selectief is. We merken op dat dit in de twee voorgaande jaren wel het geval was. Toen ervoeren de weigeraars significant meer hinder van regeldruk dan de respondenten.

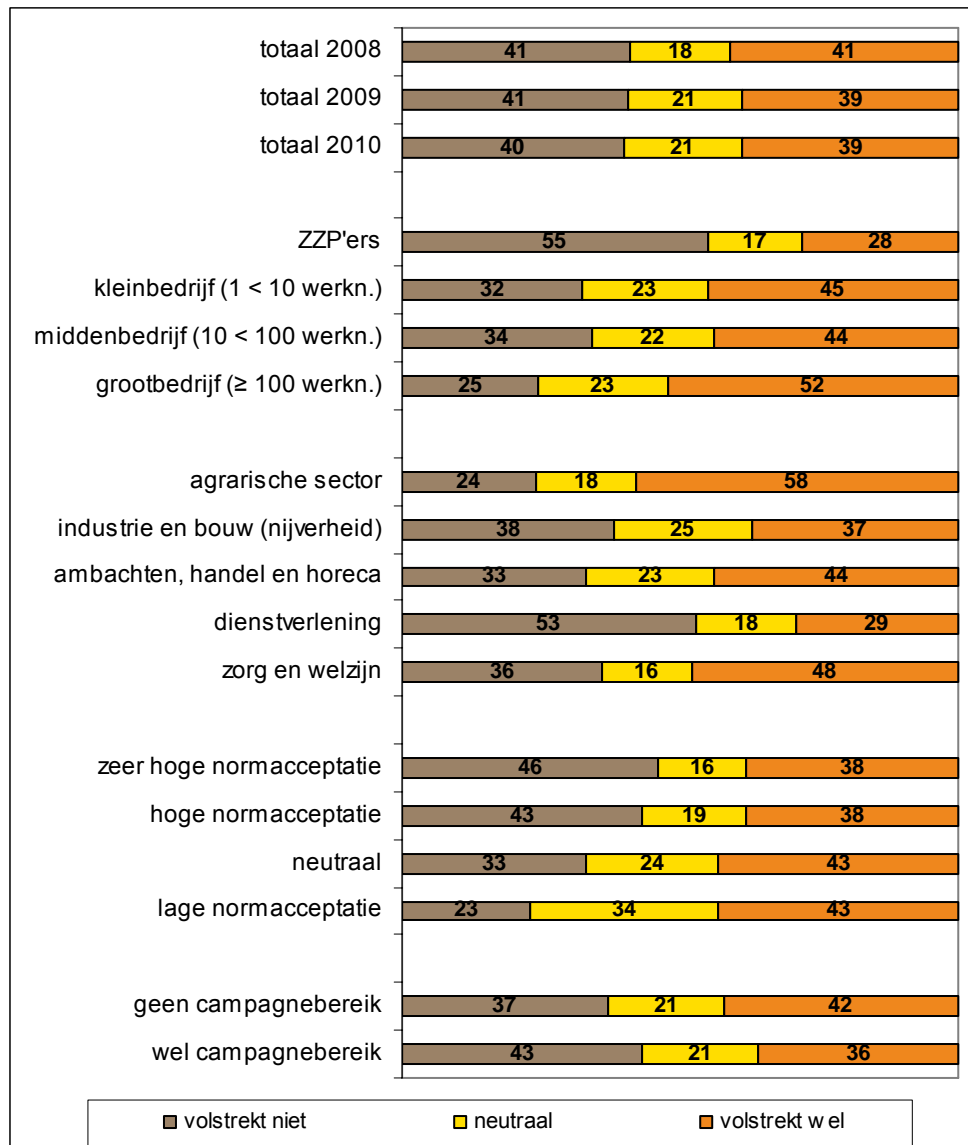
De mate waarin men zich belemmerd voelt door regeldruk neemt toe naarmate het bedrijf groter is. Zzp'ers hebben relatief weinig hinder van regeldruk; grote bedrijven daarentegen relatief veel.

De Zzp'ers voelen zich minder, het klein-, midden- en grootbedrijf significant meer dan gemiddeld door de regeldruk belemmerd. De agrarische sector, de sector zorg & welzijn en de handel & horeca voelen zich meer dan gemiddeld belemmerd; de dienstverlening aanzienlijk minder dan gemiddeld. In 2008 bleek dat naarmate men lager scoorde op de normacceptatieschaal men zich sterker belemmerd voelde door regeldruk. Vorig jaar was deze samenhang er niet. In 2010 constateren we weer het beeld zoals dat in 2008 werd waargenomen: hoe lager de normacceptatie hoe hinderlijker men de regeldruk vindt. Ten slotte blijken degenen die op enigerlei met de campagne in aanraking zijn geweest minder hinder van regeldruk te ervaren dan degenen die niets van de campagne hebben gezien of gehoord.

Zie ook figuur 2 op de volgende pagina.



Figuur 2 Mate waarin men zich als ondernemer belemmerd voelt door regeldruk



Bron: Stratus marktonderzoek bv

### 3.5.3 Hinder van aspecten van regeldruk

Aan de respondenten zijn 6 aspecten van regeldruk voorgelegd met steeds de vraag of men daar heel veel, veel, enige of nauwelijks of geen hinder van ondervindt. Deze aspecten zijn onder meer afkomstig uit het rapport van de commissie-Stevens 'De Top 10 van hinderlijke regels'.

De uitkomsten van 2010 zijn vrijwel gelijk aan die 2009. Op geen van de 6 aspecten is sprake van een significante verandering.

Evenals in 2008 en 2009 zijn *onnodige informatieverplichtingen* en *hoge nalevingskosten* de grootste hinderpalen van regeldruk. Ongeveer 40% van alle organisaties heeft van deze aspecten veel of heel veel hinder. De overige aspecten worden door 20 tot 25% als (heel) hinderlijk ervaren.

Tabel 4 Hinder van aspecten van regeldruk, 2008 t/m 2010; horizontaal gepercenteerd

	<i>Totaal</i>	<i>nauwelijks of geen</i>	<i>enige</i>	<i>veel</i>	<i>heel veel</i>
a. hoge kosten om te voldoen aan regelgeving	2008	37	24	25	14
	2009	36	23	30	11
	2010	37	24	26	13
b. onnodige informatieverplichtingen en papierwerk	2008	33	27	27	13
	2009	33	27	30	10
	2010	31	29	28	12
c. het voortdurend wijzigen van wetten en regels	2008	48	25	20	7
	2009	43	30	21	6
	2010	45	26	20	9
d. slechte dienstverlening van overheidsinstanties	2008	49	25	16	10
	2009	53	25	15	7
	2010	54	24	14	8
e. strijdigheid van regelgeving	2008	51	25	18	6
	2009	51	26	18	5
	2010	52	25	15	8
f. strenge eisen van toezichthouders en inspecties	2008	53	23	18	6
	2009	55	24	15	6
	2010	53	26	14	7

Bron: *Stratus marktonderzoek bv*

Het algemene beeld is dat de hinder op de aspecten toeneemt naarmate het bedrijf groter is. Zzp'ers ervaren verreweg de minste last van de 6 aspecten van regeldruk. De overall-verschillen tussen het klein-, midden- en grootbedrijf zijn minder groot. Opvallend is het feit dat het kleinbedrijf relatief veel hinder ondervindt van de (slechte) kwaliteit van dienstverlening en dat het grootbedrijf relatief weinig hinder ondervindt van strijdigheid van regelgeving.

Tabel 5 Hinder van aspecten van regeldruk naar grootteklasse; % (heel) veel hinder

	<i>totaal</i>	<i>zzp</i>	<i>klein- bedrijf</i>	<i>midden- bedrijf</i>	<i>groot- bedrijf</i>
a. hoge kosten om te voldoen aan regelgeving	39	24	45	48	54
b. onnodige informatieverplichtingen en papierwerk	40	24	46	50	52
c. het voortdurend wijzigen van wetten en regels	29	17	34	37	46
d. slechte dienstverlening van overheidsinstanties	22	17	25	22	16
e. strijdigheid van regelgeving	23	14	29	27	15
f. strenge eisen van toezichthouders en inspecties	21	10	25	27	37
totaal (= som van a t/m f)	174	106	204	211	220

*Stratus marktonderzoek bv*

Verder blijkt dat de dienstverlening en de nijverheid (bouw + industrie) van de 6 punten relatief weinig hinder ondervinden en de agrarische sector en de handel & horeca relatief veel. De zorg & welzijnssector neemt in deze een tussenpositie in.

Sterk is de samenhang met normacceptatie: hoe hoger de normacceptatie, des te minder vaak antwoordt men enige hinder van de aspecten van regelgeving te ondervinden. Ten slotte blijkt wat betreft het ondervinden van hinder geen verschil te zijn tussen degenen die wel en zij die niet iets van de campagne hebben gezien of gehoord.

#### 3.5.4 Acceptatie hoeveelheid wetten, regels en verplichtingen

In de beide vorige metingen ervoer 38% het aantal wetten, regels en verplichtingen van de overheid als (veel) te hoog. In dit beeld is in 2010 nauwelijks verandering opgetreden. Nu vindt 35% de hoeveelheid verplichtingen, wetten en regels (veel) te hoog; 38% vindt dit daartegenover (zeer) acceptabel (dit was 39%) en 27% staat er neutraal tegenover (was 23%).

Het zijn vooral de zzp'ers die de hoeveelheid wet- en regelgeving acceptabel vinden. De meningen van het klein-, midden- en grootbedrijf lopen qua acceptatie nauwelijks uiteen.

Tabel 6 Acceptatie hoeveelheid wet- en regelgeving

	<i>totaal 2008</i>	<i>totaal 2009</i>	<i>totaal 2010</i>	<i>zzp'ers</i>	<i>kleinbedrijf</i>	<i>middenbedrijf</i>	<i>grootbedrijf</i>
(zeer) acceptabel	42	39	38	47	33	36	32
neutraal	20	23	27	31	25	21	27
te hoog	31	31	26	18	31	33	38
veel te hoog	7	7	9	4	11	10	3
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
aantal respondenten	1.214	1.211	1.206	220	291	307	388

Bron: Stratus marktonderzoek bv

Qua sector geldt, dat de mate van acceptatie vooral in de agrarische sector erg laag is. Tussen de overige vier sectoren zijn er geen verschillen en ligt de acceptatie op ca. 40%. De relatie met normacceptatie leert dat degenen met lage of neutrale normacceptatie ook relatief laag scoren op de acceptatie van de hoeveelheid wetten en regels. Naar campagnebereik is er geen verschil.

#### 3.5.5 Tijdsbeleving van het voldoen aan regels en verplichtingen

De beleving van de tijd die het kost om aan alle regels en verplichtingen te voldoen heeft zich het afgelopen jaar in positieve zin ontwikkeld. In 2009 antwoordde 49% van de organisaties dat het voldoen aan die verplichtingen weinig tijd kostte; nu is dat 54%. In samenhang daarmee is het percentage organisaties waarvoor het veel of heel veel tijd kostte gedaald van 51% naar 46%.

Evenals de voorgaande keren discrimineert deze tijdsbeleving sterk naar grootte van de organisatie. Hoe groter de organisatie des te vaker beleeft men het als veel of heel veel tijd kostend.

Tabel 7 Beleving tijd aan het voldoen aan alle regels

	<i>totaal 2008</i>	<i>totaal 2009</i>	<i>totaal 2010</i>	<i>zzp'ers</i>	<i>kleinbedrijf</i>	<i>middenbedrijf</i>	<i>grootbedrijf</i>
nauwelijks of geen	14	17	17	24	15	11	4
weinig	38	32	37	45	34	28	21
veel	39	44	37	29	40	48	59
heel veel	9	7	9	2	11	13	16
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
aantal respondenten	1.214	1.211	1.206	220	291	307	388

*Bron: Stratus marktonderzoek bv*

De dienstverlening en nijverheid geven vaker dan gemiddeld aan dat het voldoen aan de regels weinig tijd kost. De agrarische sector en de handel en horeca antwoorden daartegenover relatief vaak dat het veel tijd kost. Ten slotte blijkt dat tijdsbeleving afneemt naarmate de normacceptatie hoger is.

### *3.5.6 Regelgeving waarvan men gemak heeft*

In 2008 gaf 21% op dat er ook wet- en regelgeving is waarvan men gemak heeft. In 2009 was dit percentage gestegen naar 26%. We zien nu een significante terugval naar het niveau van 2008; 20% antwoordt nu dat er ook 'prettige' wet- en regelgeving is. Met name de zorg en welzijnssector vindt relatief vaak dat er prettige of gemakkelijke wet en regelgeving is.

Uit de vraag om voorbeelden te geven van wetten en regels waar men gemak van heeft, komt een grote verscheidenheid van antwoorden naar voren. Voorbeelden die in dit kader vaak genoemd worden zijn subsidies in algemene zin, de WBSO als een expliciet voorbeeld daarvan en niet nader genoemde regelgeving op het gebied van veiligheid, milieu en kwaliteit (certificering, normering), de arbowetgeving en de BTW-aangifte.

### *3.5.7 Perceptie regeldruk nu ten opzichte van een jaar geleden*

Uit de vraag of de regeldruk in het afgelopen jaar is toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven, komt een beeld naar voren dat vrijwel identiek is aan dat van vorig jaar: 21% zegt dat deze is toegenomen (was 20%), 3% dat de regeldruk is afgenomen (was 3%) en 73% dat zij gelijk gebleven is (was 72%). De overige 3% kon deze vraag niet beantwoorden.

Als onderbouwing van de toegenomen regeldruk antwoordt men vaak dat de eisen en de controles allemaal *strenger* zijn geworden. Voorts klaagt men er over dat er steeds meer regels komen en dat er ook veel regels veranderen. Expliciet noemt men de Mestwet (mestadministratie) en de AWBZ.

Het klein-, midden- en grootbedrijf zij vaker dan gemiddeld van mening dat de regelgeving is toegenomen; zzp'ers zijn dat juist minder vaak van mening. Daarnaast zijn de nijverheid en de dienstverlening relatief vaak van mening dat de regelgeving is afgenomen of gelijk gebleven, terwijl de agrarische sector, de handel en horeca en de zorg en welzijnssector juist vaker dan gemiddeld het idee hebben dat er in

het afgelopen jaar juist sprake is geweest van een toename van wet- en regelgeving.

Tabel 8 Mening over ontwikkeling regeldruk van de overheid

	<i>totaal 2008</i>	<i>totaal 2009</i>	<i>totaal 2010</i>	<i>zpp'ers</i>	<i>klein- bedrijf</i>	<i>midden- bedrijf</i>	<i>groot- bedrijf</i>
regeldruk is t.o.v. vorig jaar:							
toegenomen	24	20	21	11	25	26	25
ongeveer hetzelfde gebleven	70	72	73	84	67	72	69
afgenomen	1	3	3	2	4	1	3
geen mening	5	5	3	3	4	1	3
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
aantal respondenten	1.214	1.211	1.206	220	291	307	388

*Bron: Stratus marktonderzoek bv*

### 3.5.8 Vermindering regeldruk

#### *Bekendheid met het voornemen van de overheid*

In de beide vorige metingen was ca. driekwart van de organisaties bekend met het voornemen van de overheid om het aantal wetten en regels en de daaruit voortvloeiende verplichtingen te verminderen. Dit percentage is in het afgelopen jaar significant gedaald. Nu is nog 'slechts' 63% van dit voornemen van de overheid op de hoogte.

Evenals bij de vorige metingen geldt ook nu dat naarmate de organisatie groter is, men beter met deze plannen van de overheid bekend is. Opvallend is dat de agrarische sector verreweg het beste op de hoogte is van de overheidsplannen en de nijverheid en handel en horeca het minst goed. In de dienstverlening is men vaker en in de nijverheid minder vaak dan gemiddeld van dit voornemen van de overheid op de hoogte.

#### *Vertrouwen in de realisatie*

Constaterden we vorig jaar dat het vertrouwen in de realisatie van het voornemen van de overheid om de regeldruk te verminderen ten opzichte van 2008 significant was toegenomen van 46% naar 61%, nu zien we dat het vertrouwen ten opzichte van vorig jaar is afgenomen van 61% naar 54%.

Het grootbedrijf en de zorg en welzijn hebben vaker dan gemiddeld vertrouwen in het slagen van de overheid; de agrarische sector heeft daar minder vaak vertrouwen in. Voorts blijkt dat het vertrouwen in het slagen van de overheid toeneemt naarmate de normacceptatie hoger is.

Tabel 9 Bekendheid met en vertrouwen in realisatie terugdringing regeldruk

	<i>totaal 2008</i>	<i>totaal 2009</i>	<i>totaal 2010</i>	<i>zzp'ers</i>	<i>klein- bedrijf</i>	<i>midden- bedrijf</i>	<i>groot- bedrijf</i>
wel bekend met voornemen overheid	75	76	63	57	64	76	86
niet bekend met voornemen overheid	25	24	37	43	36	24	14
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
vertrouwen in realisatie							
(heel) veel	11	14	17	19	16	16	10
een beetje	35	47	37	37	36	42	57
geen	36	25	30	29	30	29	27
helemaal geen	15	12	14	11	16	13	6
weet niet/geen mening	3	2	2	4	2	0	0
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
aantal respondenten	1.214	1.211	1.206	220	291	307	388

Bron: Stratus marktonderzoek bv

### 3.6 Kwaliteit dienstverlening overheid

De kwaliteit van de dienstverlening van de overheid wordt als een dimensie van regeldruk beschouwd. In de Belevingsmonitor wordt ingegaan op deze kwaliteit van dienstverlening. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen gemeenten en overige instanties van de overheid.

#### 3.6.1 Contacten met gemeenten

43% van de ondervraagden antwoordt in 2010 in de voorgaande 12 maanden één of meer keer contact te hebben gehad met zijn gemeente voor bijvoorbeeld vergunningen, toezicht, subsidies, heffingen of vragen. Dit komt overeen met het beeld van 2009 (toen 41%), maar is significant lager dan in 2008 (toen 48%).

De agrarische sector en de zorg- en welzijnssector hebben het vaakst contact gehad; de dienstverlening het minst vaak. Voorts heeft het middenbedrijf (10 < 100 werknemers) relatief veel en hebben zzp'ers relatief weinig contact met hun gemeente gehad. Als er met de gemeente contact is geweest, betreft het gemiddeld 10,6 contactmomenten op jaarbasis. Hier geldt heel sterk, dat het aantal contactmomenten groter is naarmate de organisatie groter is. Zo hebben de zzp'ers gemiddeld ca. 4x op jaarbasis contact met hun gemeente gehad en het grootbedrijf gemiddeld ruim 90 keer.

### 3.6.2 Contacten met andere instanties

Het aantal organisaties dat in de voorgaande 12 maanden contacten heeft gehad met andere overheidsinstanties is ook nauwelijks veranderd: in 2010 geeft 52% aan in de voorgaande 12 maanden één of meer keer met een overheidsinstantie contact te hebben gehad. Vorig jaar was dat 50% en het jaar daarvoor 54%. Gemiddeld zijn er 13,5 contactmomenten met overheidsinstanties geweest. Vooral de dienstverlening en de grote bedrijven hebben relatief veel contact gehad.

De overheidsinstanties waar men het meest contact mee heeft gehad zijn de Belastingdienst, de Kamer van Koophandel en het UWV/CWI. Velen beschouwen de arbo-dienst ook als een overheidsinstantie. Ongeveer 20% van de antwoorden onder de categorie 'anders' (zie hieronder) betreft de Arbodienst. Andere veel genoemde instanties onder deze noemer zijn de Brandweer, de Arbeidsinspectie en de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA).

	2010	2009
Belastingdienst	63	70
Kamer van Koophandel	35	28
UWV/CWI	35	32
een ministerie	17	10
een provincie	11	6
een waterschap	8	6
nog anders	18	13

### 3.6.3 Beoordeling dienstverlening overheid

#### *Vooraf*

De overheid streeft ernaar dat de kwaliteit van de dienstverlening verbetert. De doelstelling is dat men deze dienstverlening in 2011 minimaal met het rapportcijfer 7,0 waardeert. Daartoe is zowel voor de gemeenten als de overige overheidsinstanties gevraagd de tevredenheid over de dienstverlening uit te drukken op een 10-puntsschaal waarbij score 1 was 'uitermate ontevreden' en score 10 'uitermate tevreden.' Deze vraag is alleen gesteld aan degenen die in de voorafgaande 12 maanden contact hebben gehad met hun gemeente of met een overheidsinstelling.

In de eerste Belevingsmonitor was men nog ver van de doelstelling verwijderd. De gemeentelijke dienstverlening werd met een gemiddeld rapportcijfer van 5,3 beoordeeld; de dienstverlening van de overige instanties met een 5,6. In 2009 was sprake van een significante verbetering: voor de gemeenten van 5,3 naar 5,8 en voor de overige overheidsinstanties van 5,6 naar 6,2.

De resultaten van 2010 liggen op hetzelfde niveau als die van 2009. De gemeentelijke dienstverlening wordt in 2010 gewaardeerd met het rapportcijfer 5,7 (was 5,8), terwijl de waardering voor de dienstverlening van de overige overheidsinstanties evenals vorig jaar 6,2 bedraagt.

Tabel 10 Beoordeling dienstverlening van gemeente en andere overheidsinstanties

	gemeenten			overige overheidsinstanties		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
zeer ontevreden (score 1/3)	19	15	16	18	9	11
ontevreden (score 4/5)	27	19	19	21	19	16
tevreden (score 6/7)	41	44	45	43	46	51
zeer tevreden (8/10)	11	20	18	16	23	21
geen oordeel	2	2	2	2	3	1
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
gemiddelde	5,3	5,8	5,7	5,6	6,2	6,2
aantal respondenten	1.214	1.211	1.206	1.214	1.211	1.206

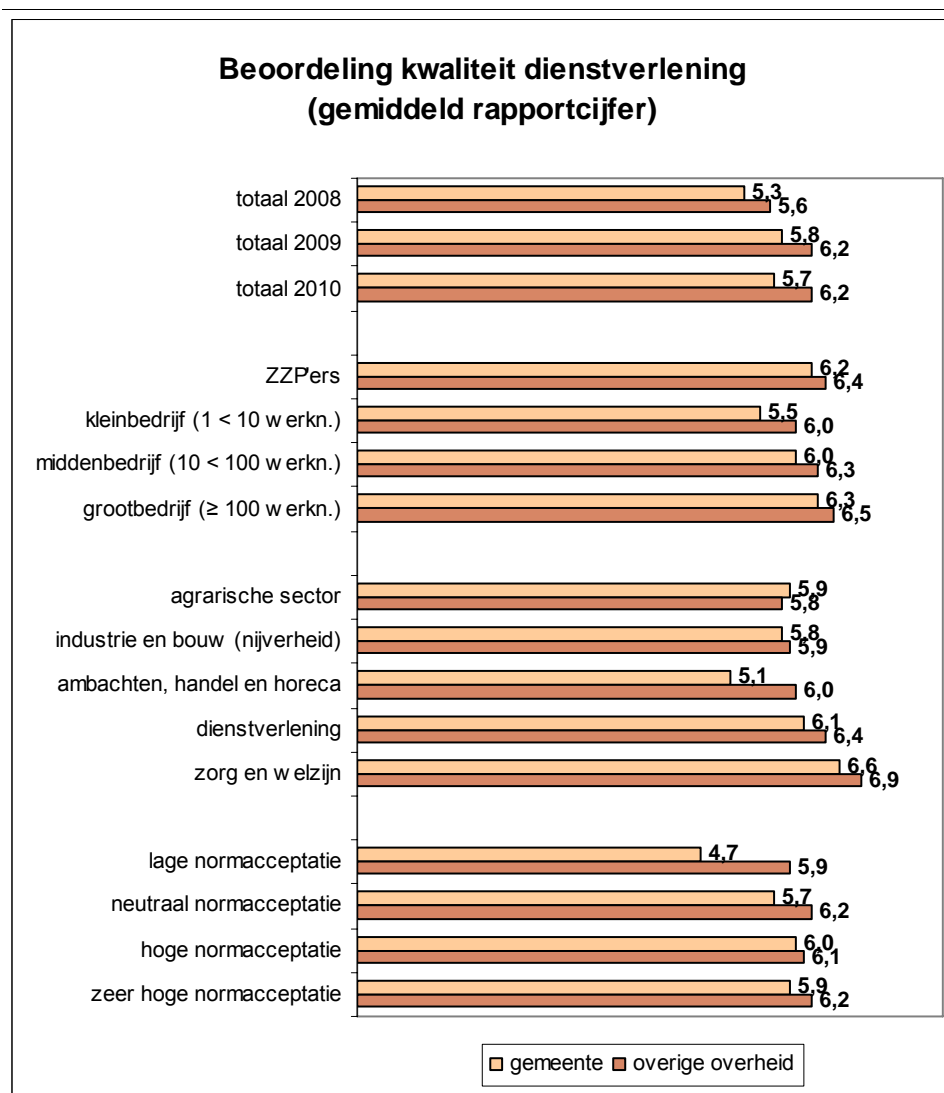
De gemeentelijke dienstverlening wordt relatief positief gewaardeerd door zzp'ers, het grootbedrijf, de dienstverlening en de sector zorg & welzijn. Negatief is met name de handel en horeca.

Zzp'ers en het grootbedrijf waarderen de dienstverlening van de overige overheidsinstanties ook relatief positief. Daarbij beoordelen de dienstverlening en zorg- en welzijnssector deze dienstverlening relatief positief. Daartegenover is de agrarische sector relatief negatief.

Voor zowel de gemeentelijke dienstverlening als die voor de overige overheidsinstanties geldt dat ondervraagden met een laag normbesef de dienstverlening significant negatiever beoordelen dan degenen met een (zeer) hoog normbesef.



Figuur 3 Beoordeling kwaliteit dienstverlening van de gemeente en overige overheid



Bron: Stratus marktonderzoek bv

### 3.6.4 Voornaamste motieven van tevredenheid en ontevredenheid

#### Kritiekpunten

Aan degenen die de dienstverlening met een onvoldoende honoreerden, is een nadere toelichting gevraagd. In 2008 en 2009 was *lange afhandeltijden* de meest voorkomende klacht. Op dit punt is nog steeds veel kritiek, echter wel significant minder dan voorgaande jaren. Dat geldt voor beide typen instanties. Hetzelfde is van toepassing op onduidelijke informatie. Deze klacht wordt ook bij beide organisaties minder vaak dan vorig jaar genoemd.

Bij de gemeenten is men overigens nog steeds zeer kritisch over de slechte afhandeling. Bij de overige overheidsinstanties zien we op dit punt juist een duidelijke verbetering. Hetzelfde kan voor deze instanties opgemerkt worden over de *onduidelijke informatie*. Die wordt ook minder vaak als punt van kritiek genoemd.

Op de andere kritiekpunten zijn er ten opzichte van de beide voorgaande metingen weinig verschillen waar te nemen.

Naast de in het overzicht genoemde kritiekpunten uiten velen nog andere klachten. Soms zijn dat varianten op de genoemde punten. Meestal zijn echt andere aspecten met daarbij de opmerking dat de kritiek ook sterk afhankelijk is van het resultaat van het contact met de instantie. Is bijvoorbeeld, al of niet terecht, een vergunning geweigerd dan is men al gauw ontevreden. Andere punten van verwijt zijn dat er te weinig wordt meegedacht en dat men weinig deskundig is, dat men te rigide is en dat het allemaal te bureaucratisch toegaat.

Tabel 11 Redenen ontevredenheid; in % van degenen die ontevreden zijn

	<i>kritiekpunten op gemeenten</i>			<i>kritiekpunten op overige overheidsinstanties</i>		
	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>
duurde te lang	46	48	32	39	30	17
slechte of foutieve afhandeling	31	29	30	26	32	16
niet professioneel	27	14	14	15	23	18
onduidelijke informatie	23	32	21	23	29	20
onprettige contacten	17	19	14	15	16	18
moeilijk bereikbaar	11	13	10	20	16	19
nog andere punten van kritiek	53	36	59	56	39	52
totaal antwoorden	208%	191%	180%	194%	185%	160%
aantal ondervraagden	256	188	184	326	196	168

*Stratus marktonderzoek bv*

### 3.7 Bekendheid vereenvoudiging regelgeving

#### *3.7.1 Spontane bekendheid*

Ook in het afgelopen jaar heeft de overheid weer een aantal wetten en regels vereenvoudigd. Desgevraagd kon 17% één of meer van deze vereenvoudigingen noemen. Dezelfde vraag is vorig jaar ook gesteld. Toen kon 19% één of meer vereenvoudigingen noemen. De meest genoemde vereenvoudigingen waren *de BTW*, vereenvoudigingen t.a.v. *bouwvergunningen en fiscale vereenvoudigingen* (anders dan de BTW), waaronder *het voorinvullen van de belastingaangifte*. Er waren overigens vrij veel respondenten die hier de *eerstedagmelding* en de *vereenvoudigde aanvraagprocedure voor een VAR-verklaring* noemden. Dit zijn al bestaande vereenvoudigingen. Het aantal respondenten dat vereenvoudigingen van het afgelopen jaar wist te noemen is met dit gegeven ca. 2% lager dan de eerder genoemde 17%.

Vertegenwoordigers uit het grootbedrijf en de dienstverlening kunnen significant vaker één of meer voorbeelden noemen; zzp'ers en de handel & horeca noemen ze daartegenover minder vaak. Ten slotte noemen respondenten die iets van de campagne hebben gezien of gehoord significant vaker één of meer voorbeelden dan degenen die niets van de campagne hebben gezien of gehoord.

### *3.7.2 Geholpen bekendheid en effectiviteit vereenvoudigingen*

Vervolgens zijn aan iedereen 3 voorbeelden van wetvereenvoudiging voorgelegd met de vraag of men daarvan op de hoogte is en of deze vereenvoudiging veel, enig of geen effect heeft voor de organisatie. De agrarische sector en de kleinere bedrijven (minder dan 20 werknemers) hebben daarbij één op specifiek op hun sector van toepassing zijnde vereenvoudiging voorgelegd gekregen.

#### *Geholpen bekendheid*

Het blijkt dat de mogelijkheid om vrij te kiezen of men per maand of per kwartaal zijn *BTW kan aangeven* al in hoge mate bekend (69%) is. Dit percentage is zelfs hoger dan de bekendheid van de *eerstedagmelding*, zoals die bij de vorige meting werd vastgesteld. Het wegvallen van de WW-premies voor werknemers en het laten vervallen van diverse voorwaarden bij het elektronisch factureren zijn bij respectievelijk 44% en 32% van de ondervraagden bekend.

De twee specifieke vereenvoudigingen, zijnde het kunnen doen van een verkorte winstaangifte VPB met XBRL voor kleinere ondernemingen en het beperken van het aantal toezichtbezoeken voor de landbouw, kennen een geholpen bekendheid van achtereenvolgens 17% en 38%. Het lage percentage omtrent de verkorte winstaangifte moet mede worden toegeschreven aan het feit dat kleinere bedrijven deze aangifte meestal uitbesteden aan een boekhouder, administrateur of accountant. Zijzelf zijn derhalve niet of nauwelijks op de hoogte van deze vereenvoudiging.

Voor alle vereenvoudigingsmaatregelen geldt dat de bekendheid groter is naarmate de organisatie groter is. Opvallend is de geringe bekendheid onder zorg- en welzijnsinstellingen. Voorts geldt ook hier dat campagnebereik heeft geleid tot een grotere bekendheid met de maatregelen. Dit geldt voor alle voorgelegde vereenvoudigingsmaatregelen.

#### *Gepercipieerde effectiviteit*

Voor iedere maatregel, ongeacht of men deze (geholpen) kende, is gevraagd of deze voor de organisatie veel, enig of geen effect heeft (gehad). Minder toezicht voor de agrarische sector en de vrije keuze in de BTW-aangifte worden door ongeveer een derde als 'effectief' beschouwd. Voor de andere drie vereenvoudigingmaatregelen liggen deze effectiviteitsscores rond de 15%. In het algemeen geldt dat naarmate de organisatie groter is, de effectiviteit van de vereenvoudigingen hoger wordt ingeschat.

Tabel 12 Bekendheid met en mening over ingevoerde vereenvoudigingen; horizontaal %

	<i>niet bekend</i>	<i>wel bekend</i>	<i>veel effect</i>	<i>enig effect</i>	<i>geen effect<sup>7</sup></i>
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
de vrije keuze om per maand of per kwartaal de BTW-aangifte te doen	31	69	13	19	68
het per 1 januari 2009 wegvallen van de WW-premies voor werknemers	56	44	3	9	88
het laten vervallen van voorwaarden bij het elektronisch sturen van facturen	68	32	6	12	82
het nog maar krijgen van één toezichtbezoek per jaar door milieudiensten, waterschappen, ministerie LNV en gemeenten tezamen (alleen aan sector landbouw gesteld)	62	38	20	13	67
het kunnen doen van de verkorte winstaangifte VPB met XBRL (alleen gesteld aan bedrijven met minder dan 20 werknemers)	83	17	3	10	87

Bron: *Stratus marktonderzoek bv*

### 3.8 De voorlichtingscampagne

#### 3.8.1 Vooraf

In het najaar van 2008 is het ministerie van Financiën gestart met een voorlichtingscampagne waarin de overheid laat zien dat zij werk maakt van het terugdringen van de regeldruk met als doel dat het bedrijfsleven zich minder belemmerd voelt in het ondernemen en dat het wet- en regelgeving als minder hinderlijk gaat ervaren. In het kader van deze campagne is de brochure 'Met minder regels krijgen we meer geregeld' uitgebracht, is de campagneboodschap intensief via radiospots uitgedragen en zijn er advertenties geplaatst in diverse ondernemersbladen. Deze campagne is in 2009 voortgezet, waarbij nieuwe vereenvoudigingsmaatregelen zijn gecommuniceerd.

De vragen over de bekendheid en het bereik van de campagne zijn in deze derde meting voor de tweede keer gesteld.

#### 3.8.2 Bekendheid met de campagne

Twee op de tien ondervraagden (20%) antwoorden in het afgelopen jaar iets te hebben gezien, gehoord of gemerkt van de activiteiten van de overheid met betrekking tot het terugdringen van de regeldruk voor ondernemers. Dat is significant lager dan vorig jaar toen 27% antwoordde iets van deze activiteiten van de overheid te hebben gemerkt.

<sup>7</sup> Inclusief 'weet niet'

Gevraagd naar de bron, dus waar men er iets over heeft gehoord, gezien of gelezen, noemt men onder andere de radiospot (4%; was 7%) de advertenties in vak- en ondernemersbladen (3%; was 4%) en artikelen en reportages in de krant of op TV. Sommigen noemde ook de brancheorganisatie of de accountant/boekhouder als bron van waaruit men de kennis over de campagne heeft gekregen.

De bekendheid met de campagne hangt sterk samen met de omvang van de organisatie: hoe groter de organisatie, des te vaker heeft men er iets over gehoord, gezien of gelezen. Naar sector zijn er geen verschillen waarneembaar.

### *3.8.3 Bereik van de ingezette middelen*

#### *De website*

In 2009 kende 14% van de ondervraagden de website en 5% van alle ondervraagden had de website wel eens bezocht. Nu is de bekendheid met het bestaan van de website 17% en heeft 8% de website wel eens bezocht. Zowel de bekendheid als het bezoek is ten opzichte van vorig jaar significant gestegen. De bekendheid met het melden van onduidelijke of tegenstrijdige wet- en regelgeving via de website is op hetzelfde niveau gebleven; was 4% en is nu 5%.

De bekendheid is relatief hoog in het kleinbedrijf (2 < 10 werknemers) en relatief laag onder zzp'ers, de zorg en welzijn en in de agrarische sector.

2% heeft de banners gezien en 0,1% van de ondervraagden heeft vanuit de banner doorgeklikt naar de website antwoordvoorbedrijven.nl.

#### *De brochure*

De bekendheid met het bestaan van de brochure is ten opzichte van vorig jaar gelijk gebleven: zij was 12% en is nu 11%. Hetzelfde geldt voor de mate waarin de brochure is gelezen. In 2009 antwoordde 43% van degenen die de brochure kenden, deze te hebben gelezen; nu is dat 42%. Dat komt overeen met 5% van alle ondervraagden.

#### *De radiospots*

In vergelijking tot vorig jaar is het aantal ondervraagden dat de radiospot heeft gehoord afgenomen van 41% naar 37%. Evenals vorig jaar blijkt ook nu dat naarmate de organisatie groter is, men ook vaker de spots heeft gehoord. Zo heeft van de zzp'ers 33% wel eens een dergelijke radiospot gehoord en van het grootbedrijf 48%. Er zijn wat betreft het horen van de radiospots geen verschillen naar sector.

#### *De advertenties in de ondernemersbladen*

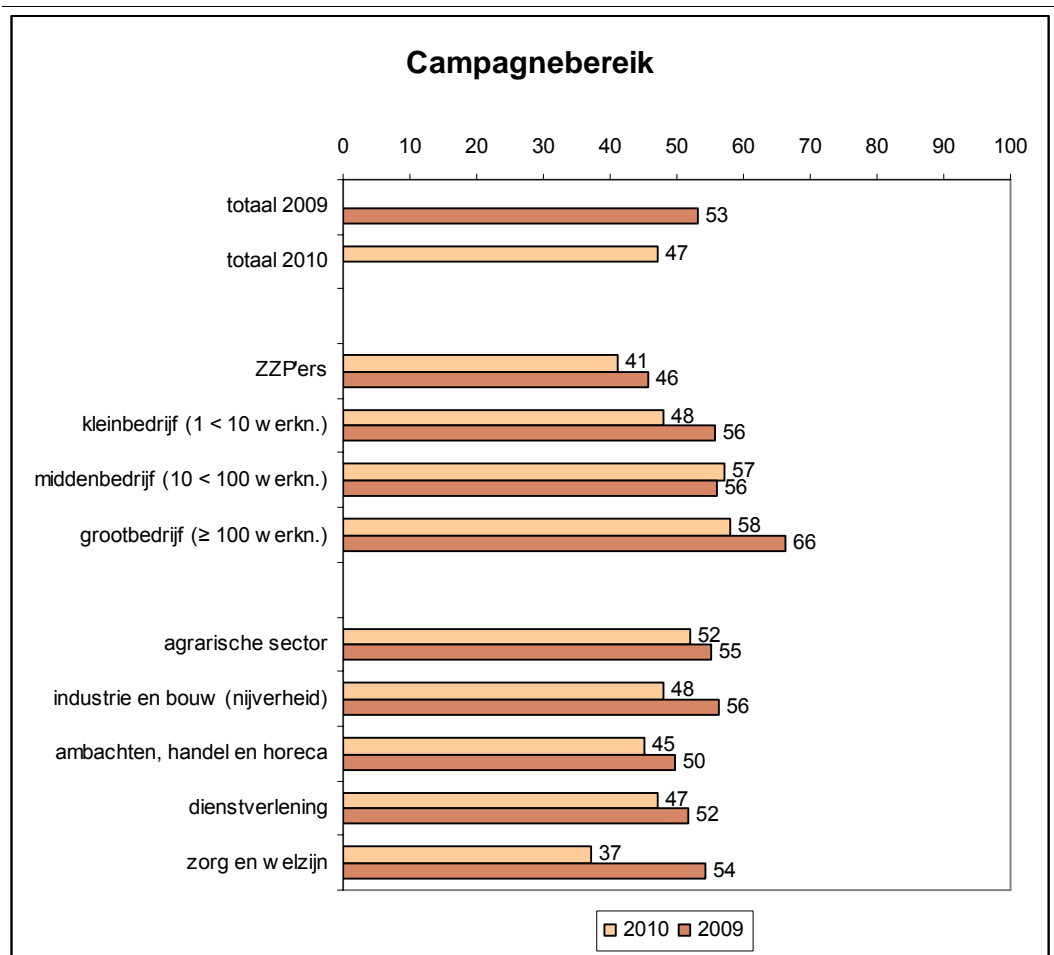
21% van de ondervraagden heeft één of meer keren een advertentie over regeldruk gezien in ondernemersbladen. Vorig jaar was dat iets hoger, namelijk 24%. Het midden- en grootbedrijf hebben deze advertenties vaker dan gemiddeld gezien. De zorg- en welzijnssector heeft ze het minst vaak gezien. Dat komt vooral, omdat de meeste ondervraagden uit deze sector de betreffende ondernemersbladen niet ontvangen of lezen.

### *3.8.4 Campagnebereik*

Onder (geclaimd) campagnebereik wordt verstaan het aantal personen dat opgeeft (claimt) met één of meer van de voornoemde middelen in contact te zijn geweest; anders gezegd, de campagne heeft hen via deze middelen bereikt. Dat zijn dus ondervraagden die de website hebben bezocht en/of via de banner doorgeklikt hebben naar de website antwoordvoorbedrijven.nl en/of de brochure hebben gelezen en/of de radiospots hebben gehoord en/of de advertenties hebben gezien.

Het blijkt dat 47% van alle ondervraagden op enigerlei wijze met de campagne in contact is geweest. Dat is significant lager dan in 2009 toen het campagnebereik 53% bedroeg. 34% is in contact geweest met 1 van de genoemde middelen, 16% met 2 en 3% met 3 van de 4 middelen. Het campagnebereik is hoger naarmate de organisatie groter is en is relatief laag in de zorg- en welzijnssector. Zie ook de volgende figuur.

Figuur 4 Campagnebereik



Bron: Stratus marktonderzoek bv

De variabele 'campagnebereik' heeft ook gefungeerd als verklarende variabele om na te gaan of degenen die van de campagneboodschap bewust of onbewust kennis hebben genomen regelgeving positiever beoordelen dan zij die niets van de campagne hebben gemerkt. Deze segmentatie geeft een indicatieve indruk van de effecten van de campagne.

### 3.8.5 Oordeel over de campagne

Ten opzichte van vorig jaar staat men minder positief tegenover de activiteiten van de overheid om de regeldruk terug te dringen. Toen vond 22% dit een zeer goede zaak en 64% een goede zaak; nu vindt 'slechts' 16% dit initiatief van de overheid zeer goed en 67% vindt het 'gewoon' goed. De overigen staan er neutraal of onverschillig tegenover of hebben geen oordeel over deze activiteiten van de overheid.

Het midden- en grootbedrijf en de zorg- en welzijnssector zijn vaker dan gemiddeld positief. Voorts zijn de ondernemers met een hoge normacceptatie positiever over de activiteiten van de overheid dan degenen met een lage of neutrale normacceptatie. Ten slotte zijn de ondervraagden die de campagne wel hebben bereikt significant positiever dan zij die niets van de campagne hebben gezien of gehoord: 22% vs. 12% vindt het een zeer goede zaak.

Tabel 13 Oordeel over de campagne; horizontaal gepercenteerd

	<i>totaal</i>	<i>zeer goede zaak</i>	<i>goede zaak</i>	<i>maakt niet uit of weet niet</i>
totaal 2009	100%	22	64	14
totaal 2010	100%	16	67	16
zzp'ers	100%	14	71	15
kleinbedrijf (< 10 w.p.)	100%	16	65	19
middenbedrijf (10 < 100 w.p.)	100%	25	65	10
grootbedrijf (≥ 100 w.p.)	100%	25	68	7
agrarische sector	100%	19	69	12
nijverheid (industrie + bouw)	100%	12	72	16
handel en horeca	100%	14	67	19
dienstverlening	100%	19	63	18
zorg & welzijn	100%	23	69	8
zeer hoge normacceptatie	100%	18	69	13
hoge normacceptatie	100%	21	66	13
neutraal	100%	11	66	23
lage normacceptatie	100%	12	66	22
wel campagnebereik	100%	22	61	17
geen campagnebereik	100%	12	72	16

Bron: Stratus marktonderzoek bv

## BIJLAGE 1 Vragenlijst Belevingsmonitor Regeldruk 2010

**Intro:** Goede..., u spreekt met ... van Stratus marktonderzoek. Momenteel voeren wij in opdracht van de ministeries van Financiën en Economische Zaken onderzoek uit over hoe bedrijven en instellingen denken over de dienstverlening van de overheid en de wetten en regels waar zij mee te maken hebben. Ik zou het gesprek graag willen voeren met die persoon die het meest te maken heeft met de contacten met en wetgeving van de overheid. Zou ik u daarover een aantal vragen mogen stellen?

*Int.: In de kleine bedrijven is dat meestal de directeur/eigenaar; in de grotere bedrijven de functionaris die verantwoordelijk is voor de financiële administratie (hoofd financiële zaken, financieel directeur)*

V 2

Het is jammer, dat u niet aan dit onderzoek wilt meedoen. Zou ik u toch nog heel kort wat mogen vragen: Kunt u aan de hand van een cijfer tussen 1 en 7 aangeven in hoeverre u zich als ondernemer belemmerd voelt door wetten en regels? Cijfer 1 betekent 'volstrekt niet' en cijfer 7 'volstrekt wel'.

- 1 (volstrekt niet)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 (volstrekt wel)
- wil niet zeggen
- weet niet

V 3

Waardoor wordt u het meest belemmerd? Int: antwoorden niet oplezen.

- door het voortdurend wijzigen van wetten en regels
- door onnodige informatieverplichtingen
- onnodige en verplichte testen en keuringen
- wispelturigheid en tegenstrijdigheid
- te strenge arbowetgeving
- verschillende en strenge milieueisen
- dienstverlening van de overheid
- eisen van toezichthouders en inspecties
- grote verschillen in handhaving tussen Nederland en andere (EU) landen
- anders, namelijk
- weet niet/wil niet zeggen



V4

Ik wil graag beginnen met een aantal algemene vragen over uw bedrijf of organisatie. Hoeveel werknemers zijn er in uw bedrijf of organisatie werkzaam?</B>

- alleen ik zelf (geen anderen)
- 1 t/m 4
- 5 t/m 9
- 10 t/m 19
- 20 t/m 49
- 50 t/m 99
- 100 of meer

V5

Bent u naast uw werkzaamheden als zelfstandige ergens anders in loondienst?

- ja
- nee

V6

Hoeveel uur per week bent u in loondienst werkzaam?</B>

- minder dan 12 uur
- 12 tot 20 uur
- 20 tot 32 uur
- 32 uur of meer

V7

Hoeveel uur bent u gemiddeld per week als zelfstandige actief of werkzaam?

- minder dan 12 uur
- 12 tot 20 uur
- 20 tot 32 uur
- 32 uur of meer

V8

In welke branche of sector bent u of is uw organisatie actief?

- agrarische sector
- industrie
- bouw
- groot- of detailhandel, ambachten
- horeca
- vervoer, opslag, communicatie
- zakelijke dienstverlening
- financiële dienstverlening (bank of verzekeringswezen)
- onderwijs
- zorg of welzijn
- particuliere dienstverlening

V9

Wanneer is uw bedrijf of organisatie opgericht?

- in 2008 of 2009
- in 2006 of 2007 (1 of 2 jaar)
- in 2004 t/m 2005 (3 of 4 jaar)
- in 2000 t/m 2003 (5 t/m 9 jaar)
- in 1999 of eerder (10 jaar of ouder)

V10

Wat is uw functie binnen deze organisatie?

- directeur/eigenaar/eindverantwoordelijke manager
- adjunct directeur
- financieel directeur/hoofd boekhouding of administratie/controller
- bedrijfsleider/officemanager
- P&O/HRM

V11

Wat is de rechtsvorm van uw onderneming?

- Eenmanszaak
- Maatschap
- Vennootschap onder Firma (VOF)
- Besloten of Naamloze Vennootschap (BV of NV)
- Vereniging of Stichting

V12

Bent u van deze onderneming aandeelhouder en zo ja, bezit u minder dan 5%, tussen de 5 en 10%, tussen de 10 en 50% of meer dan 50% van de aandelen?

- bezit geen aandelen
- ja, minder dan 5%
- ja, tussen de 5 en 10%
- ja, tussen de 10 en 50%
- ja, 50% of meer

V13

De volgende vragen gaan over belemmeringen en knelpunten bij het ondernemen of het leiden van een organisatie. Wat zijn voor uw organisatie de grootste problemen of belemmeringen bij het dagelijks ondernemen op dit moment? Enq.: antwoorden niet noemen! GOED DOORVRAGEN!! En wat nog meer?

- regelgeving van de overheid
- verzorging van de administratie
- aantrekken en behouden van goed personeel
- gevolgen van de kredietcrisis
- liquiditeit, debiteurenbeheer, betaalgedrag klanten
- langdurige ziekte van personeel
- kwaliteit dienstverlening van de overheid
- geen knelpunten of problemen

V14

De nu volgende vragen gaan over regeldruk. De overheid - rijk, provincie en gemeente - verstaat onder regeldruk alle tijd en kosten voor bedrijven om de wetten en regels na te leven en om alle door de overheid verplicht gestelde informatie te verstrekken. U kunt dan denken aan vergunningen, toezicht, subsidies, veiligheid op de werkplek, verantwoordingsinformatie, maar ook eisen van Europa aan uw bedrijfsvoering.

Als u dat zo hoort, kunt u aan de hand van een cijfer tussen 1 en 7 aangeven in hoeverre u zich als ondernemer belemmerd voelt door regeldruk? Cijfer 1 betekent 'volstrekt niet' en cijfer 7 'volstrekt wel'.

- 1 (volstrekt niet)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 (volstrekt wel)

V15

Ik noem u een aantal aspecten met betrekking tot regeldruk. Kunt u mij voor ieder van deze zeggen of uw organisatie daar nauwelijks of geen, enige, veel of heel veel last van heeft?

- het voortdurend wijzigen van wetten en regels
- onnodige informatieverplichtingen en papierwerk
- strijdigheid van regelgeving
- slechte dienstverlening van overheidsinstanties
- strenge eisen van toezichthouders en inspecties
- hoge kosten om te voldoen aan regelgeving

- nauwelijks of geen
- enige
- veel
- heel veel

V016. 16. Ervaart u de hoeveelheid wetten, regels en verplichtingen van de overheid voor uw organisatie als zeer acceptabel, acceptabel, neutraal, te hoog of veel te hoog?

- zeer acceptabel
- acceptabel
- neutraal
- te hoog
- veel te hoog

V17

Kost het uw organisatie nauwelijks of geen, weinig, veel of heel veel tijd om aan alle regels en verplichtingen van de overheid te voldoen?

- O nauwelijks of geen
- O weinig
- O veel
- O heel veel

V18

Is er ook wet- en regelgeving waarvan uw organisatie gemak heeft of die u als prettig of nuttig ervaart en zo ja, kunt u daar voorbeelden van geven?

- O nee
- O ja

V19

Als u kijkt naar de regeldruk van de overheid, is die ten opzichte van een jaar geleden dan voor uw organisatie toegenomen, afgenomen of ongeveer gelijk gebleven?

- O toegenomen
- O afgenomen
- O ongeveer gelijk gebleven

V20

Kunt u dat nader toelichten?

V21

De overheid heeft zich ten doel gesteld het aantal wetten en regels en de daaruit voortvloeiende verplichtingen te verminderen en eenvoudiger te maken de komende jaren. Was u dat bekend?

- O ja
- O nee

V22

Heeft u er heel veel, redelijk veel, een beetje, geen of helemaal geen vertrouwen in dat de overheid hierin zal slagen?

- O heel veel
- O redelijk veel
- O een beetje
- O geen vertrouwen
- O helemaal geen vertrouwen

V23

Maakt uw organisatie gebruik van ondersteuning van derden bij het voldoen aan verplichtingen vanuit wet- en regelgeving? U kunt hierbij denken aan een accountant of boekhouder, een arbodienst en uitbesteding van verplichtingen rond brandveiligheid, geluidseisen en risico inventarisatie etc.

- ja
- nee

V24

Besteedt u vrijwel alle, de meeste, ongeveer de helft of een klein deel van uw totale verplichtingen uit?

- vrijwel alles
- de meeste
- ongeveer de helft
- een klein deel

V25

In het afgelopen jaar heeft de overheid een aantal regels vereenvoudigd. Kunt u één of meer van deze vereenvoudigingen noemen? Enq.: Doorvragen!! En welke nog meer?

V26

Ik noem u een aantal vereenvoudigingen van regels en regelgeving die de overheid het laatste jaar heeft ingevoerd. Kunt u mij voor ieder van deze aangeven of u van deze vereenvoudiging op de hoogte was?

- het wegvallen van de WW-premies voor werknemers per 1 januari 2009
- het laten vervallen van voorwaarden bij het elektronisch sturen van facturen
- het kunnen doen van de verkorte aangifte VPB met XBRL (alleen gesteld aan bedrijven met minder dan 20 werknemers)
- de vrije keuze om per maand of per kwartaal de BTW-aangifte te doen
- het nog maar krijgen van één toezichtsbezoek per jaar door milieudiensten, waterschappen, het ministerie van LNV en de gemeente tezamen (alleen gesteld aan agrarische bedrijven)

V27

Ik noem u deze regels die inmiddels vereenvoudigd zijn nogmaals. Kunt u voor ieder van deze zeggen of dat voor uw organisatie veel effect, enig effect, of nauwelijks of geen effect heeft?

- het wegvallen van de WW-premies voor werknemers per 1 januari 2009
- het laten vervallen van voorwaarden bij het elektronisch sturen van facturen
- het kunnen doen van de verkorte aangifte VPB met XBRL (alleen gesteld aan bedrijven met minder dan 20 werknemers)
- de vrije keuze om per maand of per kwartaal de BTW-aangifte te doen
- het nog maar krijgen van één toezichtsbezoek per jaar door milieudiensten, waterschappen, het ministerie van LNV en de gemeente tezamen (alleen gesteld aan agrarische bedrijven)

V28

Heeft u het afgelopen jaar iets gezien, gehoord of gemerkt van activiteiten van de overheid met betrekking tot het terugdringen van de regeldruk voor ondernemers?

- ja
- nee

V29

Wat heeft u daarvan gehoord, gezien of gemerkt?

- website 'antwoord voor bedrijven'
- brochure uitgebracht
- radiospots
- advertenties
- afschaffing eerstedagmelding
- online invullen van VAR-verklaring
- minder enquêtes
- minder formulieren

V30

De overheid heeft het afgelopen jaar diverse activiteiten ontplooid in het kader van de vermindering van regeldruk voor bedrijven. Zo is er onder andere sinds enige tijd de website [www.antwoordvoorbedrijven.nl](http://www.antwoordvoorbedrijven.nl), waar diverse informatie staat over regeldruk, vergunningen en subsidies. Kent u deze website?

- ja
- nee

V31

Heeft u deze website wel eens bezocht?

- ja
- nee

V32

Men kan via deze website ook onduidelijke of tegenstrijdige wetgeving melden. Was u hiervan op de hoogte?

- ja
- nee

V 32.a

Er zijn op het internet onder de titel 'met minder regels krijgen we meer geregeld' ook banners geplaatst waarin aandacht werd gegeven voor regeldruk met de mogelijkheid door te klikken naar de website.. Kunt u zich herinneren dergelijke banners over regeldruk te hebben gezien?

- ja
- nee

V32.b

En heeft u weleens doorgeklikt zodat u op de website [www.antwoordvoorbedrijven.nl](http://www.antwoordvoorbedrijven.nl) terecht kwam?

- ja
- nee

V33

De overheid heeft enige maanden geleden de brochure 'Met minder regels krijgen we meer geregeld' uitgebracht. In deze rode brochure staan 35 voorbeelden van door de overheid doorgevoerde vereenvoudigingen op het gebied van regelgeving. Kent u die brochure?

- ja
- nee

V34

Heeft u deze brochure gelezen?

- ja
- nee

V35

Er zijn door de overheid ook radiospots uitgezonden om ondernemers te informeren over vereenvoudigingen. Heeft u wel eens zo'n radiospot gehoord?

- ja
- nee

V36

Voorts heeft de overheid in diverse ondernemersbladen advertenties geplaatst met voorbeelden van vereenvoudigingen over regeldruk. Kunt u zich herinneren dergelijke advertenties te hebben gezien?

- ja
- nee

V37

Vindt u het een zeer goede zaak, een goede zaak of maakt u het niet uit dat de overheid deze activiteiten verricht om de regeldruk terug te dringen?

- zeer goede zaak
- goede zaak
- maakt me niet uit

V40

De volgende vragen gaan over de dienstverlening van de overheid aan het bedrijfsleven. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het aanvragen van vergunningen en subsidies, de wijze waarop de overheid toezicht houdt en hoe uw vragen worden behandeld. Heeft uw organisatie in de afgelopen 12 maanden contact

gehad met uw gemeente (bijvoorbeeld voor vergunningen, toezicht, subsidies, heffingen, vragen) en zo ja hoe vaak?

- ja, (vul hier het aantal keer in)
- ja, maar weet niet hoe vaak
- nee

V41

Hoe tevreden was u gemiddeld over de dienstverlening van <U>de gemeente</U> aan uw organisatie? U kunt dit aangeven door middel van een rapportcijfer van 1 tot 10. </B>

- 1 (uitermate ontevreden)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (uitermate tevreden)

V42

Waarover was u minder tevreden of ontevreden?

- moeilijk bereikbaar
- duurde al met al te lang
- onduidelijk informatie
- slechte of foutieve afhandeling
- niet professioneel
- onprettige contacten

V43

Heeft uw organisatie in de afgelopen 12 maanden zélf contact gehad met andere overheidsinstanties dan de gemeente, bijvoorbeeld ministeries, UWV, Arbeidsinspectie, Belastingdienst of Arbodienst, en zo ja, hoe vaak?

- ja (vul hier aantal keer in)
- ja, maar weet niet hoe vaak
- nee

V44

Met welke andere (niet gemeentelijke) instanties heeft u het afgelopen jaar te maken gehad?

- Belastingdienst
- UWV/CWI
- Kamer van Koophandel
- een ministerie
- provincie
- waterschap



V45

Hoe tevreden was u gemiddeld over de wijze waarop deze instanties in totaal hun diensten voor uw organisatie hebben verricht? U kunt dit aangeven door middel van een rapportcijfer van 1 tot 10.</B>

- 1 (uitermate ontevreden)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (uitermate tevreden)

V046. 46. Waarover was u minder tevreden of ontevreden? Enq.: antwoorden niet noemen!!

- moeilijk bereikbaar
- duurde al met al te lang
- onduidelijk informatie
- slechte of foutieve afhandeling
- niet professioneel
- onprettige contacten

V047A. 47a. Ik noem u een aantal beweringen over het naleven van regels. Zou u voor ieder van deze kunnen zeggen in hoeverre u het daar mee eens bent? Cijfer 1 betekent 'helemaal niet mee eens' en cijfer 7 'helemaal mee eens'.

- a. Ik houd mij altijd en in alle situaties aan de regels
- b. Als niemand het ziet of merkt, dan kun je een regel net zo goed aan je laars lappen
- c. Ik zou me erg onprettig voelen als ik een regel zou overtreden
- d. Ik voel mij moreel verplicht om mij aan alle regels te houden
- e. Een klein beetje van de regels afwijken kan geen kwaad

- 1 (helemaal niet mee eens)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 (helemaal mee eens)

V048.

Tot slot heb ik nog enkele algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

V049 Geslacht

- man
- vrouw

V50

De overheid wil in de toekomst vaker onderzoek doen over regeldruk en kwaliteit van dienstverlening. Heeft u er bezwaar tegen als wij u in de toekomst hierover nog eens benaderen?

- nee, geen bezwaar
- ja, wel bezwaar

V51

En heeft u belangstelling om de resultaten van het onderzoek elektronisch te ontvangen?

- nee, geen belangstelling
- ja, wel belangstelling

V52

Mag ik dan uw naam en e-mailadres noteren?

Hartelijk dank voor uw medewerking!