

Saxion Kenniscentrum Hospitality

Optimalisatie belangbehartiging horecaondernemers

Projectpartner: Koninklijke Horeca Nederland

Wendy ter Haar, Jacqueline Nabuurs & Gaby Gerritsen

Hoger Hotel Onderwijs

30 juli 2010

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2010 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Koninklijke Horeca Nederland (KHN) is de landelijke brancheorganisatie voor horecaondernemers in Nederland. Op lokaal niveau zijn regioadviseurs actief om de belangen van lokale horecaondernemers te behartigen. De adviseurs moeten veel kennis van zaken hebben om horecaondernemers goed te kunnen adviseren en informeren en om een goede gesprekspartner te zijn voor lokale overheden.

Probleemstelling

Door de ontwikkeling van decentralisatie van wetgeving krijgen de adviseurs meer werk en wordt het moeilijker om altijd overal goed van op de hoogte te zijn. Zaken die in eerste instantie landelijk geregeld werden, zijn nu verplaatst naar lokaal niveau. Van de regioadviseurs wordt verwacht dat zij op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen en vakinhoudelijke kennis hebben van alle onderwerpen. Voorbereidende werkzaamheden worden tijdrovender.

Doel- en vraagstelling

In opdracht van KHN is een onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de informatiebehoefte van de adviseurs en de wijze waarop deze informatie weergegeven zou moeten worden. Door de informatie en de manier waarop deze wordt weergegeven goed af te stemmen op de behoefte van de adviseurs, kunnen zij efficiënter te werk gaan in de voorbereiding van hun werk. Middels het onderzoek kan antwoord gegeven worden op de vraag: 'Welke informatie en instrumenten hebben regioadviseurs van KHN nodig om horecaondernemers en lokale overheden te kunnen informeren en adviseren?'.

Deelonderwerpen

Het onderzoek gaat in op een aantal deelonderwerpen: de informatievoorziening richting regioadviseurs, lokale lobby, decentralisatie en de Drank- en Horecawet (DHW), lokaal toezicht en tenslotte ondernemersfondsen.

Theorie

Decentralisatie leidt tot lastenverzwaring in de voorbereiding van werkzaamheden van regioadviseurs. De meest concrete betekenis van decentralisatie gaat in op de feitelijke overdracht van taken en bevoegdheden aan gemeenten. Decentralisatie heeft, volgens de literatuur (Boogers, 2008), diverse doelstellingen, ten eerste zorgt het voor een integrale aanpak van lokale maatschappelijke problemen. Gemeenten hebben de mogelijkheid om maatwerk te leveren en beleid af te stemmen op lokale omstandigheden. Daarnaast wordt de slagvaardigheid van het beleid vergroot, doordat gemeenten sneller kunnen inspringen op de lokale situatie. Echter, door de gemeentelijke vrijheid die ontstaat, kunnen er lokale verschillen ontstaan, deze leiden tot rechtsongelijkheid. Veel ondernemers ervaren grote verschillen tussen gemeenten, vooral in de uitvoering van regelgeving. Het niveau van dienstverlening verschilt sterk en dat geeft een gevoel van willekeur bij ondernemers.

Door decentralisatie ontstaan er dus grote verschillen tussen gemeenten, hierdoor is het van belang dat regioadviseurs over de juiste kennis en middelen beschikken om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Voor de deelonderwerpen is invulling gegeven aan de manier waarop deze gewenste situatie bereikt kan worden, aangevuld met aanbevelingen van algemene aard.

Methode

De aanbevelingen zijn gebaseerd op literatuur- en veldonderzoek. Tijdens het literatuuronderzoek wordt het theoretisch kader gevormd. In het veldonderzoek is door middel van diepte-interviews, enquêtes, observaties en desk research informatie verkregen. Er zijn interviews afgenomen bij regioadviseurs en beleidsmedewerkers van KHN, gemeenten, horecaondernemers en overige betrokken partijen zoals de Kamer van Koophandel en de Voedsel en Waren Autoriteit.

Analyse en bevindingen

Regioadviseurs geven aan dat de informatievoorziening vanuit het hoofdkantoor meer gestructureerd kan worden. Daarnaast hebben zij behoefte aan praktijkvoorbeelden van collega's en kengetallen van gemeenten. Zij zien deze informatie het liefst digitaal, zodat het eenvoudig te raadplegen is.

Om op lokaal niveau goed te kunnen lobbyen is veel informatie nodig. Alles wat een lobbyist meer weet dan de tegenpartij kan in het voordeel werken. Om dit te kunnen bereiken is structuur nodig in het informatie aanbod, daarnaast willen regioadviseurs meer informatie met elkaar kunnen delen, door middel van best practices. Lokale overheden zouden graag zien dat er meer initiatief getoond wordt door horecaondernemers. Zij zouden moeten bepalen wat er speelt op het gemeentekantoor. Dit kan bereikt worden door meer activiteit van de lokale afdelingsbesturen eventueel in combinatie met meer vrijheid voor de regioadviseurs. Zodat zij ook zonder dat er een bestuurslid bij is het gesprek aan mogen gaan.

Op gebied van de DHW zien alle betrokken partijen, waaronder KHN en de politiek, in dat er iets moet gebeuren om drankmisbruik aan te pakken. De partijen verschillen echter wel van ideeën over invulling van de nieuwe wet. De regering wil een aantal onderdelen decentraliseren, waardoor er beter maatwerk geleverd kan worden en de nieuwe wet moet alcoholmisbruik en de lastendruk verminderen. Regioadviseurs van KHN moeten proberen, door middel van lobby, dit lokale beleid zo horecavriendelijk mogelijk te laten invullen. Met behulp van een voorbereidingsset op het digitaal informatieloket kan dit proces sneller en eenvoudiger plaats vinden.

Lokaal toezicht is het lokaal controleren van gebeurtenissen en handelingen en het ervoor zorgen dat deze plaatsvinden binnen de gestelde normen en regels. Uit veldonderzoek is gebleken dat de mate en kwaliteit van toezicht verschillen per gemeente en dat dit verschil voornamelijk wordt veroorzaakt door de omvang van gemeenten. De ondervraagde groepen geven aan dat er een grotere eenheid tussen de gemeenten gecreëerd moet worden om het toezicht te verbeteren.



Ondernemersfondsen zijn fondsen die voor en door ondernemers zijn opgericht. Hiermee worden gezamenlijke activiteiten, bovenop de gemeentelijke inspanningen bekostigd op bedrijventerreinen, winkel- en stadscentra. Uit het veldonderzoek is gebleken dat de informatiebehoefte voor alle ondervraagde groepen hetzelfde is. Zij hebben behoefte aan feitelijke informatie over het onderwerp en over goede voorbeelden.

Conclusies en aanbevelingen

Regioadviseurs hebben behoefte aan een gestructureerde informatieverstrekking. Deze structuur kan worden aangebracht door een informatiemanager aan te stellen. Deze is verantwoordelijk voor de hervorming van de clusteroverleggen en de implementatie van een digitaal informatie loket.

Dit digitaal informatie loket moet een onderdeel lokale lobby bevatten. Verder wordt aanbevolen de samenstelling van de afdelingsbesturen te veranderen en de lobby vaardigheden van de bestuurders te verbeteren.

Op gebied van decentralisatie en de DHW blijkt dat regioadviseurs behoefte hebben aan inhoudelijke informatie omtrent de nieuwe DHW. Ze ontvangen graag een omschrijving van de nieuwe situaties die ontstaan door de wetswijziging. Daarnaast hebben de regioadviseurs behoefte aan praktijkvoorbeelden en aan een overzicht van standpunten van betrokken partijen. Aanbevolen wordt deze punten op te nemen in het digitaal informatie loket. Voor de onderwerpen paracommercie, bevoegdheden gemeenteraden, experimenteerartikel leeftijdsgrens en het toezicht zijn deze punten uitgewerkt, de zogenoemde voorbereidingsset.

Wat betreft lokaal toezicht kan worden geconcludeerd dat het, naast het gebruik van nieuwe middelen en een geoptimaliseerde werkwijze, belangrijk is om de houding van de regioadviseurs proactiever te maken. Aanbevolen wordt om op het gebied van lokaal toezicht een overzicht te creëren met daarin good/bad, best en worst practices. Daarnaast is het raadzaam de regioadviseurs uit te rusten met een standaard brief aan gemeenten en een Memorie van Toelichting van de modelverordening. Met deze middelen kunnen zij beter voorbereid in discussie gaan met lokale partijen.

Voor het onderwerp ondernemersfondsen blijkt dat er behoefte is aan feitelijke informatie over ondernemersfondsen, de belastingsoorten, best practises en aandacht- en knelpunten. Er is wel behoefte aan een digitale database waar deze informatie ten alle tijde te raadplegen is, zoals gezegd: het digitaal informatie loket. De invulling hiervan is in de rapportage uitgewerkt. Naast de informatiebehoefte kan ook geconcludeerd worden dat KHN niet landelijk aan zou moeten geven wat er lokaal moet gebeuren op het gebied van ondernemersfondsen.

Met behulp van de aanbevelingen wordt Koninklijke Horeca Nederland in staat gesteld de dienstverlening van regioadviseurs te optimaliseren en hen goed voor te bereiden op de decentralisatie.



Literatuur

Boogers, M. (et.al). (2008). *Decentralisatie als opgave*. Gevonden op 25 februari 2010 op het internet:

www.vng.nl/Documenten/Extranet/Burger%20en%20bestuurlijke%20organisatie/Bestuur_decentralisatie_als_opgave.pdf