

Naam: M.C. ten Voorde
Datum: 14 oktober 2019
Team/teamonderdeel: programma Economie en Participatie
Telefoonnummer: 06-18 59 68 20

Collegevoorstel

Onderwerp	Ondernemersloket
Advies	Bespreekstuk
Is er een uiterste behandeldatum?	12 november 2019
Portefeuillehouder	A. Maathuis/A. Gerritsen
Openbaar	Embargo tot 15 november 2019
Raadsvoorstel of raadsbrief	n.v.t.

Toelichting voor de openbare besluitenlijst:

Almelo lanceert op 15 november 2019 het Ondernemersloket. Met het Ondernemersloket zorgt Almelo voor een centraal aanspreekpunt voor ondernemers. Het Ondernemersloket stelt de vraag van de ondernemer centraal en faciliteert en handelt proactief vragen, vergunningenprocedures en subsidieaanvragen af.

Voorgesteld besluit

1. Kennis te nemen dat het Ondernemersloket op 15 november 2019 wordt gelanceerd tijdens het evenement Op Stoom, op de Dag van de Ondernemer, door de portefeuillehouder Economische Zaken.
2. Het Ondernemersloket te laten fungeren als centraal aanspreekpunt voor de diensten die wij als gemeente aan de ondernemers leveren.
3. Kennis te nemen van de werkwijze van het Ondernemersloket. (INT-69572)
4. Een Regisseur aan te stellen voor 28-36 uur om de continuïteit en doorontwikkeling te borgen.
5. De raad uit te nodigen voor de lancering van het loket op 15 november aanstaande door het programma en de flyer van het evenement Op Stoom te plaatsen in IBabs. INT-69563 en INT-69564

Inleiding

In de begroting 2019 heeft u aangegeven een Ondernemersloket in te stellen. Deze ambitie is opgenomen in het programma Economie en Participatie.

De kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers dient geoptimaliseerd te worden. Aanbevelingen van het eerder gehouden onderzoek "Verbetering van de dienstverlening aan ondernemers heeft geresulteerd in de opdracht een Ondernemersloket in Almelo in te richten. Uit het onderzoek is o.a. gebleken dat de regie op dienstverlening aan ondernemers ontbreekt. Er is een duidelijke behoefte aan een laagdrempelig en herkenbaar aanspreekpunt voor de ondernemer.

Beoogd effect

In het programma Economie en Participatie spreken we nadrukkelijk een kwaliteitsslag uit voor het ondernemersklimaat in Almelo. Om de ondernemerstevredenheid te meten maken we gebruik van de VNG ondernemers peiling Almelo 2018. Met het besluit B&W 1806705 heeft uw college kennis genomen van het cijfer 6,4 voor het ondernemersklimaat. In het programma is de ambitie voor een 7,0 uitgesproken. Om dit te monitoren wordt over het jaar 2020 wederom een ondernemerspeiling gehouden. Uitvoering gebeurt door Kennispunt Twente in 2021.

Het ondernemersloket is één van de maatregelen die u treft om dit te realiseren. Een tweede maatregel is een kwaliteitsimpuls van het accountmanagement. Deze kwaliteitsimpuls valt buiten de opdracht van het vormen van het ondernemersloket en over de voortgang hiervan wordt u voor het einde van dit jaar nader geïnformeerd. Daarnaast zetten we in op een aantrekkelijk vestigingsklimaat door het verbeteren van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van bedrijvenlocaties. Ook ondersteunen we initiatieven die bijdragen aan een betere match op de arbeidsmarkt.

Argumenten voor

1.1 De organisatie is gebaat bij een voortvarende invoering van het loket.

Er is sprake van een groeimodel. Er is een bewuste keuze gemaakt de lancering te doen tijdens het evenement Op Stoom. Op Stoom is een evenement (infomarkt) voor ondernemers en is in samenwerking met de Rabobank, Qredits Almelo, MKB Almelo, Advise, Provincie Overijssel en de gemeente Almelo georganiseerd.

2.1 Wij voeren diensten uit op een wijze waarop ondernemers met meerdere afdelingen, contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers te maken hebben.

Hierbij kunt u denken aan advies aan ondernemers, aanbesteding en inkoop, hulp bij het vinden van personeel, vergunning, bedrijf starten of vestigen, subsidies of financiële steun, belastingen en milieu en veiligheid. Het Ondernemersloket wordt de toegangspoort voor vragen die ondernemers hebben over de dienstverlening die we als gemeente bieden. De ondernemers krijgen met één contactpersoon te maken. Regie op een goede samenwerking wordt geborgd door de Regisseur Ondernemersloket.

3.1 Tijdens een tweedaagse training is er door de betrokken collega's van de teams KCC, Werkplein (werkgeversdienstverlening) en de accountmanagers EZ en medewerkers uit de adviespool gewerkt aan een voor ieder geschikte werkwijze waarbij we inzetten op één contactpersoon voor de ondernemer en een goede interne afstemming. (INT-69572)

4.1 Een regisseur borgt de continuïteit van het loket.

De basis voor het Ondernemersloket is gelegd. Het is van belang dat er continuïteit wordt geboden aan de betrokken medewerkers en dat zij worden ondersteund en worden gefaciliteerd door een Regisseur Ondernemersloket.

Kanttekeningen

1.1 De lancering van het loket op 15 november 2019 is een start van het samenwerkingsconcept, maar nog geen volmaakt uitontwikkeld systeem.

Kosten, opbrengsten, dekking en preventief toezicht

De kosten die gemaakt zijn voor de vorming van het loket blijven binnen de begroting en worden gedekt uit het programmabudget voor Economie en Participatie. De aanstelling van een Regisseur Ondernemersloket voor 28-36 uur wordt eveneens gedekt uit het programmabudget voor het jaar 2020.

Uitvoering

Het loket zet in op een goede dienstverlening en op de versteviging van de sociaal-economische structuur van Almelo.

Na één jaar vindt er een evaluatie plaats. De uitkomsten van de evaluatie zullen we met u delen.

Bijlagen:

- Werkwijze ondernemersloket INT-69572
- Programma en flyer Op Stoom voor plaatsing op IBabs INT 69564 en INT 69563

Procesinformatie

Intern overleg

Intern overleg en afstemming heeft plaatsgevonden met hoofd Advies, hoofd KCC, Werkplein, programmamanager Dienstverlening, programmamanager Omgevingswet, Sr. Adviseur economische zaken, team communicatie, en de collega's die zijn betrokken bij het ondernemersloket en er is afstemming met de overige organisatieonderdelen.

Afstemming met portefeuillehouder

Afstemming heeft plaatsgevonden met de portefeuillehouder. De portefeuillehouder is akkoord met het voorstel.

Directie-advies

B&W voorstel standaard

Communicatie over het besluit

Openbaar met embargo tot 15 november.

Op 15 november 2019 wordt het Ondernemersloket gelanceerd tijdens de Dag van de Ondernemer. Wij zijn medeorganisator van het evenement Op Stoom.

Tijdens dit evenement zal de wethouder, als startmoment van het Ondernemersloket, de vernieuwde website presenteren.