

Naam: E. Immerzeel  
Datum: 20 december 2019  
Team/teamonderdeel: programma Economie en Participatie  
Telefoonnummer: 06-30134771

## Collegevoorstel

Onderwerp	<b>Professionaliseren accountmanagement</b>
Advies	<b>Bespreekstuk</b>
Is er een uiterste behandeldatum?	
Hoofdtakveld	<b>Programma Economie en Participatie</b>
Portefeuillehouder	<b>A. Maathuis</b>
Openbaar	<b>Openbaar</b>
Raadsvoorstel of raadsbrief	<b>n.v.t.</b>

### Toelichting voor de openbare besluitenlijst:

Almelo zet in op een aantrekkelijk vestigingsklimaat voor bedrijven: om haar huidige bedrijven te behouden en nieuwe vestigers aan te trekken. Een optimale dienstverlening vanuit de gemeente draagt hier aan bij. Daarom lanceerde Almelo het Ondernemersloket die vragen van ondernemers snel en efficiënt moet afhandelen. Met voorliggend voorstel wordt een impuls gegeven aan de doorontwikkeling van het Ondernemersloket en de professionalisering van het accountmanagement.

### Voorgesteld besluit

1. In te stemmen met het versterken van het Ondernemersloket en het accountmanagement voor de periode 2020-2022.
2. Voor de uitvoering hiervan een meerjarig incidenteel project in te stellen van €650.000,- voor de ontwikkeling van het loket, de tijdelijke uitbreiding van de capaciteit met een regisseur Ondernemersloket en een accountmanager.
3. Dit te dekken uit het programmabudget Economie & Participatie.
4. De raad voor te stellen de programmabegroting 2020 in de voorjaarsrapportage 2020 bij verzamelbesluit aan te passen.

### Inleiding

In de begroting 2020 is opgenomen de ondernemersdienstverlening te willen verbeteren. Hiertoe is een Ondernemersloket opgericht en versterken we de capaciteit en kwaliteit van het accountmanagement. Deze ambitie is opgenomen in het programma Economie en Participatie.

Het is essentieel de ambities en verwachtingen van ons Ondernemersloket waar te maken. Hiervoor is nodig dat we blijven investeren in de zichtbaarheid en bereikbaarheid van het loket en regie te voeren op de dienstverlening aan de ondernemers.

Almelo is een groeiende stad met een steeds betere uitstraling. De afgelopen jaren heeft de Almelse economie zich goed ontwikkeld. Het aantal banen en gevestigde bedrijven neemt toe. Almelo heeft zo'n 4.500 bedrijven waar 41.860 mensen werken. Ons accountmanagement moet zichtbaar en beschikbaar zijn voor Almelse bedrijven, meer proactief dan reactief opereren, en een grotere rol hebben in het signaleren van en adviseren op belangrijke economische ontwikkelingen in de stad. Dat is wat we beogen en dat is wat past bij de ambities van deze stad die aantrekkelijk wil zijn als

vestigingsplaats voor bedrijven en een mooi rapportcijfer wil scoren op haar dienstverlening en contact met het bedrijfsleven.

Om bovenstaand doel te realiseren, is het nodig te investeren in de doorontwikkeling van het Ondernemersloket en de capaciteit en kwaliteit van het accountmanagement.

## **Beoogd effect**

In het programma Economie en Participatie gaan we voor een beter ondernemersklimaat waarbij de ondernemerstevredenheid een belangrijke indicator is. 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.

## **Argumenten voor**

*1.1 Een optimale dienstverlening aan en goed contact met ondernemers dragen bij aan een aantrekkelijk ondernemersklimaat.*

De investering in het accountmanagement vanuit het programmabudget draagt bij aan het realiseren van de doelen uit het programma Economie & Participatie: Almelo aantrekkelijker maken en houden als vestigingsplaats voor bedrijven.

*2.1 Deze investeringen zijn nodig om het beoogde niveau van dienstverlening en contact met ondernemers te realiseren.*

De doorontwikkeling van het Ondernemersloket is belangrijk voor het waarmaken van de verwachtingen die we met de lancering van het loket geschapen hebben. We zetten in op de zichtbaarheid en bereikbaarheid van het loket en de regie op het proces van ondernemersdienstverlening. Een goed, professioneel functionerend accountmanagement draagt bij aan het succes van het Ondernemersloket. Met een uitbreiding in de capaciteit en een impuls in de kwaliteit realiseren wij een professioneel accountmanagementteam: proactief, zichtbaar en dienstverlenend.

*3.1 De ontwikkeling van het Ondernemersloket en de professionalisering van het accountmanagement zijn opgenomen in het programma Economie en Participatie.*

## **Kanttekeningen**

*2.1 Uitbreiding in capaciteit leidt niet automatisch tot meer kwaliteit.*

Doordat we accountmanagers zullen aantrekken met het gewenste profiel, inzetten op training en opleiding en met de versterkte capaciteit een stevig account/werkplan zullen maken verwachten we wel degelijk dat de extra capaciteit ook leidt tot meer kwaliteit.

## **Kosten, opbrengsten, dekking en preventief toezicht**

De investering wordt gedekt uit het programmabudget voor Economie en Participatie. Het huidige accountmanagement team bestaat uit 3 accountmanagers die gezamenlijk 2,5 fte aan inzet bieden. Wij voegen daar met bovenstaande impuls aan toe:

- 1 regisseur Ondernemersloket/senior accountmanager
- 1 senior accountmanager
- Trainingen en opleidingen (in afstemming met het reguliere opleidingsbudget vanuit de lijn)
- Events en monitoring Ondernemersloket

In totaal beschikken we dan over een accountmanagementteam van 4,5 fte. De uitbreiding is een tijdelijke uitbreiding die we in het eerste kwartaal 2022 willen evalueren. Op basis van deze resultaten nemen we de afweging voor een eventuele structurele uitbreiding van de capaciteit mee bij de Perspectiefnota voorjaar 2022.

## **Uitvoering**

Zodra het team op sterkte is, komen we bij u terug met een voorstel voor een werkplan waarbij de verschillende activiteiten van het accountmanagement team (bedrijfsbezoeken, bijeenkomsten, netwerken) en de gemaakte keuzes inzichtelijk zijn gemaakt.

## **Procesinformatie**

### *Afstemming met portefeuillehouder*

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

Afstemming heeft plaatsgevonden met financiën, P&O, bestuursadvisering, leiding adviespool.

### *Directie-advies*

B&W voorstel standaard

## **Communicatie over het besluit**

Regulier via openbaar iBabs.