



HART VOOR
Medemblik

ChristenUnie

Medemblik

GemeenteBelangen



Invullen door de griffier		
voor	tegen	opmerkingen
CU 1 CDA 5 D66 2 GB 5	HvM 4 VVD 5 Marga! 3	
totaal voor: 22	totaal tegen: 3	
aangenomen		paraaf 

MOTIE 30

Onderwerp: Verbeteren communicatie en dienstverlening aan ondernemers
Agendapunt: C.3 Visie op dienstverlening
Ingediend door: D. Dekker (VVD), R. Mensink (HvM), S. Visser (CU), R. Paarlberg (GB), C. Selders (CDA)

De raad van de gemeente Medemblik, in de vergadering bijeen op 22 mei 2025;
gelet op artikel 33 van het Reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de gemeenteraad Medemblik 2023,

Constaterende dat:

- Uit de behoeftepeiling onder inwoners en ondernemers blijkt dat ondernemers de gemeentelijke dienstverlening met een 5,7 waarderen, aanzienlijk lager dan de waardering van inwoners (6,5);
- Slechts 17% van de ondernemers vindt dat de gemeente met hen meedenkt in mogelijkheden, en slechts 7% herkent dat de gemeente leert van hun ervaringen;
- Ook op het gebied van snel reageren op vragen (26%), het nakomen van afspraken (39%) en het actief op de hoogte houden van de status van aanvragen (27%) scoren ondernemers lager dan inwoners;
- De gemeente Medemblik beschikt over diverse faciliteiten voor ondernemers, waaronder:
 - Een ondernemersloket en twee vaste accountmanagers bedrijven als eerste aanspreekpunt voor ondernemers;
 - Een wekelijks ondernemersspreekuur op dinsdagochtend in het gemeentehuis te Wognum, op afspraak en desgewenst op locatie;
 - Het Duurzaam Ondernemersloket voor ondersteuning bij verduurzaming;
 - Regelmatig overleg met de Ondernemers Federatie Medemblik (OFM) en ondernemersverenigingen, waarbij accountmanagers en het college aansluiten.
- Deze faciliteiten gezamenlijk niet zorgen voor een ruime voldoende voor de dienstverlening van de gemeente Medemblik aan ondernemers.

Overwegende dat:

- Ondernemers een essentiële bijdrage leveren aan de lokale economie, werkgelegenheid en leefbaarheid in de gemeente Medemblik;
- Een laag cijfer voor dienstverlening aan ondernemers het vestigingsklimaat en het vertrouwen in de overheid onder druk zet;
- Goede communicatie, voorspelbaarheid en het actief betrekken van ondernemers bij beleid en uitvoering essentieel zijn voor een aantrekkelijk ondernemersklimaat;
- De bestaande faciliteiten waardevol zijn, maar uit de behoeftepeiling blijkt dat ondernemers deze niet altijd als voldoende of effectief ervaren;
- Het verder verbeteren van communicatie, bereikbaarheid en maatwerk in dienstverlening aan ondernemers aansluit bij de ambities van het college en de wensen van de raad in het vastleggen van de nieuwe visie op dienstverlening;
- Klantonderzoeken, innovatie en verbetering dienstverlening integraal onderdeel zijn van de programmabegroting 2025;

- Bevordering van inzicht in wederzijds begrip en belang van ondernemers en ondernemerschap centraal moeten staan bij dienstverlening.

Verzoekt het college:

- Een onderzoek te doen naar de mogelijkheden om de communicatie en dienstverlening richting ondernemers te verbeteren, waarbij in ieder geval de volgende onderwerpen worden meegenomen:
 - De bekendheid, bereikbaarheid en effectiviteit van het ondernemersloket en de accountmanagers bedrijven;
 - Het functioneren, de toegankelijkheid en de benutting van het ondernemersspreekuur, inclusief de mogelijkheid tot uitbreiding qua tijd, locatie of digitale alternatieven;
 - De rol en toegevoegde waarde van het Duurzaam Ondernemersloket;
 - De samenwerking en communicatie met de Ondernemers Federatie Medemblik (OFM) en ondernemersverenigingen;
 - De behoefte aan aanvullende of vernieuwende contactmethoden, zoals digitale statusinformatie, vaste aanspreekpunten, periodieke ondernemerspanels en vastlegging van wat besproken is en welke acties wanneer zijn uitgevoerd en door wie;
 - Het verzamelen en benutten van feedback van ondernemers over de dienstverlening.
- De resultaten en concrete verbetervoorstellen uiterlijk in het vierde kwartaal van 2025 aan de raad voor te leggen middels een raadsvoorstel;
- De conclusies van het onderzoek voor zover van toepassing ook toe te passen op het verbeteren van dienstverlening voor inwoners;
- De kosten voor het onderzoek te financieren uit posten die gereserveerd zijn voor klantonderzoeken, innovatie en verbetering van dienstverlening in de programmabegroting 2025.

Ingediend door:



D. Dekker
(VVD)

R. Mensink
(Hart voor Medemblik)

S. Visser
(ChristenUnie)

R. Paarlberg
(GemeenteBelangen)

C. Selders
(CDA)