

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 19 december 2023

Beleid en Uitvoering - Team Economie
en Recreatie

**28 2023_B&W_00938 Informatienota ondernemersdienstverlening -
informereren**

Samenstelling:

Aanwezig:

J.H. Bats, burgemeester en voorzitter; M. Smit, wethouder; Trijn Jongman, wethouder; B. Harmsma, wethouder; M. Scheringa, wethouder; M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Samenvatting

Deze informatienota gaat in op de ondernemersdienstverlening vanuit de gemeente. Ingegaan wordt op de werkwijze, de samenwerking en de activiteiten. In de afgelopen periode hebben we hierin forse stappen gezet, zowel intern als extern. Belangrijk hierbij is dat we formatief weer op orde zijn, waardoor we meer zichtbaar zijn en proactief kunnen handelen. Een greep uit de activiteiten:

- introductie en uitrol 'rode loper' beleid;
- opstellen en implementeren werkafspraken/verbetervoorstellen m.b.t. vergunningverlening
- organiseren themasessies over nieuwe onderwerpen (introductie omgevingsvisie)
- toename bedrijfsbezoeken;
- opstellen en uitvoeren prestatieafspraken met de Business Club Steenwijkerland (hierna: BCS);
- monitoring gemeentelijke dienstverlening door opname vragen in enquête BCS;
- regionale afstemming met Kennispoort en aansluiting bij Regio Zwolle initiatief ondernemersdienstverlening.

Informatienota

Inleiding

Ondernemersdienstverlening is en blijft een speerpunt van de gemeente. We willen ervoor zorgen dat ondernemers, zich duurzaam en toekomstbestendig ontwikkelen. En daar hebben we als gemeente ook een belangrijke rol in. En vanaf het moment van de laatste peiling in 2020 (het landelijke onderzoek mkb, Midden- en Kleinbedrijf vriendelijkste gemeente), waarin we als gemeente slecht scoorden, is er veel inzet gepleegd om onze dienstverlening te verbeteren.

In deze informatienota nemen wij u graag mee met de koers die is ingezet, de activiteiten die zijn uitgevoerd, en de vervolgafspraken. Met deze informatienota komen we tevens de toezegging na

(langetermijnagenda punt 60) van de portefeuillehouder. In deze nota nemen wij u mee in de activiteiten die zijn uitgevoerd en de vervolgspraken.

Kernboodschap

Gemeenten hebben een centrale rol in de ondernemersdienstverlening. In de afgelopen periode hebben we onze ondernemersdienstverlening verbeterd, zowel de interne afstemming als de externe oriëntatie, we zijn zichtbaar en staan dichtbij de ondernemers. Onderstaand nemen wij u mee in de stappen die we hebben gezet.

Zichtbaar en dichtbij ondernemers

Een ondernemer heeft noodzakelijkerwijs te maken met de overheid om te kunnen starten, zich te vestigen, een vergunning aan te vragen, een beroep te doen op schuldhulpverlening of andere zaken te regelen. Je kunt dit de wettelijke taakopvatting van ondernemersdienstverlening door de overheid noemen: een ondernemer wil ondernemen, de overheid helpt dit mogelijk te maken, binnen de afgesproken kaders. Ondernemers willen graag zo snel mogelijk weten waar ze aan toe zijn en vooruit worden geholpen. De basis van economisch beleid is een optimale dienstverlening aan ondernemers. Ondernemersdienstverlening gaat echter verder dan alleen het begeleiden van de aanvraag en de afhandeling van de vergunning, of de klachten hierover.

Gemeenten hebben een centrale rol als eerste overheid voor ondernemers

De rol van de gemeente als eerste overheid voor ondernemers is de afgelopen jaren steeds groter geworden. Deze ontwikkeling kreeg een extra impuls tijdens de coronacrisis, zoals bleek uit eerder onderzoek van de VNG (in 2020). Gemeenten hebben, na de reorganisatie van de Kamer van Koophandel en daarna als gevolg van de coronacrisis, een centrale rol als eerste overheid voor ondernemers. Die rol zal de komende jaren alleen maar groter worden als gevolg van de verdere regionaal-economische ontwikkeling. Het is aan gemeenten om een goede uitgangspositie te bieden voor ondernemingen. Indirect wordt zo de economische ontwikkeling en de werkgelegenheid geborgd onder alle lagen van de bevolking.

Het landschap van ondernemersdienstverlening is omvangrijk

Het landschap van ondernemersdienstverlening is omvangrijk. Het is ook breder dan alleen het cluster economische zaken binnen het team economie en toerisme. Het kent de volgende elementen:

1. Communicatie met ondernemers
2. Benaderbaarheid van de gemeente
3. Bestemmingsplannen, vergunningen en omgevingswet
4. Ondernemersparticipatie
5. Ondernemersondersteuning
6. Regionale samenwerkingen
7. Programma's en projecten
8. Inkoop- en aanbestedingsbeleid.

Hieronder geven we kort aan hoe wij in Steenwijkerland hier mee omgaan. Focus in de afgelopen periode lag op zichtbaarheid, communicatie en het vergunningentraject.

ad 1: Communicatie met ondernemers: zichtbaar en dichtbij

Steenwijkerland benut vooral het persoonlijk contact, de website, de socials, de lokale media en de korte lijnen met het georganiseerd bedrijfsleven (zoals de Businessclub Steenwijkerland en Stichting Vestingstad Steenwijk) als communicatiemiddel om in contact te komen met ondernemers. Het afgelopen jaar hebben we het 'rode loperbeleid' gelanceerd om nieuwe ondernemingen in Steenwijkerland welkom te heten en direct wegwijs te maken in onze gemeente. Tevens worden bedrijven die een bijzondere prestatie hebben verricht in het zonnetje gezet. We hebben ons actief gericht op de zichtbaarheid van onze twee accountmanagers. Ze presenteren zich bij het georganiseerd bedrijfsleven en leggen actief verbindingen. Communicatie is hierbij van het grootste belang, zowel tussen de gemeente en de ondernemers als intern binnen de gemeente. Dat is een continue verbeterproces. Zichtbaarheid ook bij het organiseren van diverse activiteiten van de gemeente, via socials en het organiseren van informatiesessie rondom nieuwe onderwerpen, zoals de recente bijeenkomst over de omgevingswet.

ad 2: Benaderbaarheid van de gemeente

Er is gekeken wat wij inzetten om zo eenvoudig en goed mogelijk benaderbaar te zijn, zodat een ondernemer zo snel mogelijk op de juiste plaats in de organisatie terecht komt. Hierin spelen de accountmanagers een cruciale rol. Sinds medio 2023 zijn we weer goed bezet met twee accountmanagers. Afgelopen periode zijn zij bij de veertig grootste werkgevers op werkbezoek geweest om zich kenbaar te maken bij ons bedrijfsleven. Daarnaast wordt in communicatie hun contactgegevens volop gedeeld. De accountmanagers hebben dagelijks contact met ondernemers en vervullen een brugfunctie tussen ondernemers en de vakafdelingen binnen de gemeentelijke organisatie. Deze 'frontlijnwerkers' weten wat er bij ondernemers speelt, welke belemmeringen zij ondervinden en met welke vragen, opgaven en uitdagingen ondernemers worstelen. Dit geeft input voor nieuw beleid, of aanpassingen van beleid en werkwijzen. Weten wat er speelt vergt een goed luisterend oor, doorvragen en daar waar mogelijk advies geven en doorverwijzen naar de juiste kennisinstellingen, collega bedrijven of beschikbare instrumenten vanuit overheden en intermediaire organisaties.

ad 3: Bestemmingsplannen, vergunningen en Omgevingswet

Ondernemers zijn in de uitvoering van hun onderneming in veel gevallen afhankelijk van de inhoud van bestemmingsplannen en de manier waarop een gemeente de bestemmingsplannen inzet. Hetzelfde geldt voor vergunningen en de (nieuwe) omgevingswet. Wij hebben gekeken hoe eenvoudig informatie verkrijgbaar is en hoe de aanvraag kan verlopen. Inmiddels zijn stappen gezet ter verbetering. Zo hebben we de interne werkafspraken met andere betrokken disciplines (vergunningen, toezicht & handhaving, openbare ruimte enz.) geanalyseerd en verbetervoorstellen ingevoerd. Ook hierin is communicatie essentieel. Aangeven welke informatie nodig is en vooraf delen welk proces wordt gelopen en wat de duur ervan is. Hetzelfde geldt voor het proces van de grondverkoop, van optie tot aanbidding en de afronding ervan.

ad 4: Ondernemersparticipatie en ontmoeting

Een goed functionerend ondernemersnetwerk is hierin van onschatbare waarde en daar investeren we ook in. Wij zijn trots op wat in dit opzicht in Steenwijkerland gebeurt met de Businessclub Steenwijkerland. We hebben een groot georganiseerd bedrijfsleven, dat ook toonaangevend is in de Regio Zwolle. We faciliteren ontmoetingen tussen ondernemers en tussen ondernemers overheden en onderwijs en diverse netwerkbijeenkomsten (zoals bijvoorbeeld de Prinsjesdaglunch).

Naast gesprekken met ondernemers, worden zij ook gericht betrokken bij diverse onderwerpen. Voor de komende periode staan rondom ondernemersdienstverlening onder andere de volgende onderwerpen op de planning: nieuwe economische agenda, doorontwikkeling actieplan Werk(t),

uitgiftebeleid van bedrijfskavels, aanbestedingsprotocol / actieplan maatschappelijk verantwoord opdrachtgeverschap en inkoop.

ad 5: Ondernemersondersteuning

Een optimaal functionerende ondersteuningsinfrastructuur vormt een belangrijke randvoorwaarde voor een succesvol ondernemersklimaat. Op lokaal en regionaal niveau zijn veel partijen actief op de ondersteuning en vernieuwing van het (brede) mkb. Overheden, intermediaire organisaties, ondernemersverenigingen, onderwijsinstellingen en commerciële partijen benaderen ondernemers met vragen, opgaven, interessante programma's en bijeenkomsten. Al deze partijen hebben vaak een interessant aanbod van activiteiten, waarmee ze ondernemers daadwerkelijk vooruit helpen.

Het dienstverleningsaanbod en aantal dienstverlenende partijen is echter dusdanig groot dat het voor ondernemers veel moeite kost om snel de juiste informatie, regeling of loket te vinden. Voorkomen moet worden dat er een stortvloed is van informatie, instrumenten, regelingen, die zo versnipperd is zodat die niet bij de ondernemers komt die wel een steuntje in de rug kunnen gebruiken.

Het vergroten van de transparantie en reduceren van de complexiteit van de ondersteuningsinfrastructuur is belangrijk om ondernemers snel in contact te brengen met de juiste organisatie voor informatie of advies. Goede en snelle doorverwijzing en samenwerking tussen dienstverlenende partijen dus, waarbij het van belang is dat dit systeem van dienstverlening zich niet alleen richt op koplopers, maar dat er voor het brede mkb een goede basisinfrastructuur aan dienstverlening beschikbaar is. Er is dan ook niet één ondernemersloket, maar verschillende. Bovendien denkt een ondernemer niet in loketten, maar in oplossingen.

De gemeente heeft hierin een belangrijke verwijfsfunctie. Het goed kunnen doorverwijzen naar het juist loket vraagt wel om te weten waar je met welke vraag terecht kunt. Belangrijke partij in deze is Kennispoort Regio Zwolle. Periodiek contact met deze instanties is dan van belang om te weten bij wie ondernemers met welke vraag terecht kunnen. Het gaat aldus om het stroomlijnen van deze ondersteuningsinfrastructuur. De Regio Zwolle heeft in kaart gebracht hoe het 'landschap' van ondernemersdienstverlening eruit ziet. Deze praatplaat is bijgevoegd als bijlage.

ad 6: Regionale samenwerking

Ondernemersdienstverlening is een samenspel. We sluiten aan op de ondernemersdienstverlening zoals dat in de regio Zwolle wordt ontwikkeld. We werken veel samen met allerlei partijen om mooie activiteiten en aanbod te creëren voor ondernemers. Met ons georganiseerd bedrijfsleven en met name de BCS werken we dagelijks aan het verbeteren van het ondernemersklimaat. Op operationeel en strategisch niveau. We lossen kleine problemen op, stroomlijnen aanvragen. Hieronder enkele voorbeelden vanuit de dagelijkse praktijk.

- Op 17 november jl is voor de tweede keer het werkfestival georganiseerd. Een samenwerking tussen gemeente, ondernemers(verenigingen) en onderwijs, met als doel vraag en aanbod van personeel te matchen. Het cluster economische zaken is nauw betrokken geweest bij de opzet van dit festival en de uitvoering ervan.
- Een succesvol regionaal initiatief is 'good practice', geïnitieerd door de Economic Board Regio Zwolle. Een netwerk van ondernemers met verschillende expertises die collega ondernemers helpen. Geconstateerd is dat ondernemers in de Regio Zwolle lager scoren dan het landelijk gemiddelde op thema's als leiderschap, netwerken en het ontwikkelen van nieuwe kennis. Ook de BCS is actief op dit gebied, en organiseert intervisiebijeenkomst voor ondernemers.
- Een ander regionaal initiatief dat succesvol is geland is Family Next. Familiebedrijven komen relatief veel voor en zijn de ruggengraat van de economie. Deze bedrijven worden met hulp

van de provincie ondersteund op het gebied van bedrijfsopvolging, digitalisering en duurzaamheid.

- Waardevol is de samenwerking m.b.t. Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). Per bedrijventerrein is een werkgroep (bestaande uit ondernemers, gemeente en politie), die zich gezamenlijk inzetten om de kwaliteit en de veiligheid van de terreinen vergroten. Signalen vanuit de ondernemers worden door de accountmanagers opgevangen en in het gemeentehuis uitgezet.
- Werkgeversservicepunt (WSP) Regio Zwolle. Het WSP geeft werkgevers personeelsadvies en helpt bij het aanvragen van subsidies; één loket voor alle arbeidsmarktfragen. Het WSP Regio Zwolle is een samenwerkingsverband van UWV en de regiogemeenten, waaronder Steenwijkerland. Door deze samenwerking kunnen werkgevers worden voorzien van passend personeel. Voor u als werkgever betekent dit dus één loket voor al uw arbeidsmarktfragen.

ad 7: Programma's en projecten

Naast het doorverwijzen naar de juiste instantie, werken we ook pro actief om de problemen van de ondernemers op te lossen. Het Actieplan werk(t) is daar een uitstekend voorbeeld van. Met ondernemers we samen om het personeelstekort te verminderen en de scholing te verbeteren. Inmiddels staat er een Stichting Regionale Praktijk Academy, dat opleidingen verzorgt voor de installatietechniek en de procestechnologie. Recent is ook de horeca hier aan toegevoegd, voor een opleiding tot kok en gastheer/vrouw.

Naast zichtbaarheid is het belangrijk om ook samen met het bedrijfsleven problemen op te lossen en concrete resultaten te boeken. Zo hebben we ook weer voor 2023-2024 afspraken gemaakt (prestatiedeal) met de BCS onder welke onderwerpen we samen te schouders willen zetten en welke resultaten we willen boeken, belangrijk onderwerp hierin is de samenwerking op het gebied van duurzaamheid. Vermeldenswaardig is tevens het recente, samen met de BCS georganiseerde, wooncongres, voor ondernemers gelieerd aan bouw en wonen.

ad 8: Inkoop – en aanbestedingsbeleid

Met ons inkoop- en aanbestedingsbeleid proberen we zoveel mogelijk opdrachten lokaal aan te besteden. In samenwerking met de gemeente heeft de BCS een online bedrijvenregister opgezet. Alle in Steenwijkerland gevestigde bedrijven kunnen zich laten registreren in dit register. Zij hoeven hiervoor geen lid te zijn van de BCS. Doel van het register is het maken van een centrale plek waar plaatselijke bedrijven zich bekend kunnen maken bij medewerkers van de gemeente die iets moeten inkopen of aanbesteden met als uiteindelijke doel het plaatselijke bedrijfsleven optimaal in staat te stellen mee te dingen naar opdrachten van de gemeente. We zien dat onze inzet werkt. In de afgelopen jaren zien we een toename van het aandeel lokaal geplaatste opdrachten. Op dit moment wordt meer dan 40 procent van de totaalinkoopwaarde lokaal ingekocht. Het aanbestedingsprotocol wordt momenteel herzien, waarbij ervaringen van ondernemers worden meegenomen.

Consequenties voor de gemeente

Ondernemersdienstverlening is een belangrijk aandachtsveld voor de gemeente. Nu de bezetting op orde is kunnen we proactief inspelen op de vragen van ondernemers. Er is nog geen nieuw meetmoment geweest vanuit mkb Nederland. Dit jaar (2023) gebruikt mkb Nederland om de verkiezing mkb-vriendelijkste gemeente te vernieuwen en de vorm en inhoud van de ondernemerspeiling door te ontwikkelen. Het is nog niet bekend wanneer de nieuwe peiling gaat plaatsvinden. Om beter vinger aan de pols te kunnen houden is met BCS afgesproken om een aantal vragen over de dienstverlening van de gemeente op te nemen in de jaarlijkse BCS-enquête naar leden. De eerste metingen verwachten we begin 2024.

Communicatie

De accountmanagers worden meer zichtbaar in en buiten de organisatie, ook digitaal. Een goede ondernemersdienstverlening valt of staat met een goede communicatie en het nakomen van afspraken.

Vervolg

Het belang neemt toe dat de publieke dienstverlening aan ondernemers vanuit alle overheidslagen (dus ook provincies, regio en rijk) beter op elkaar aansluit om het ondernemersklimaat te versterken. Ondernemers kunnen en willen hier meer betrokken worden.

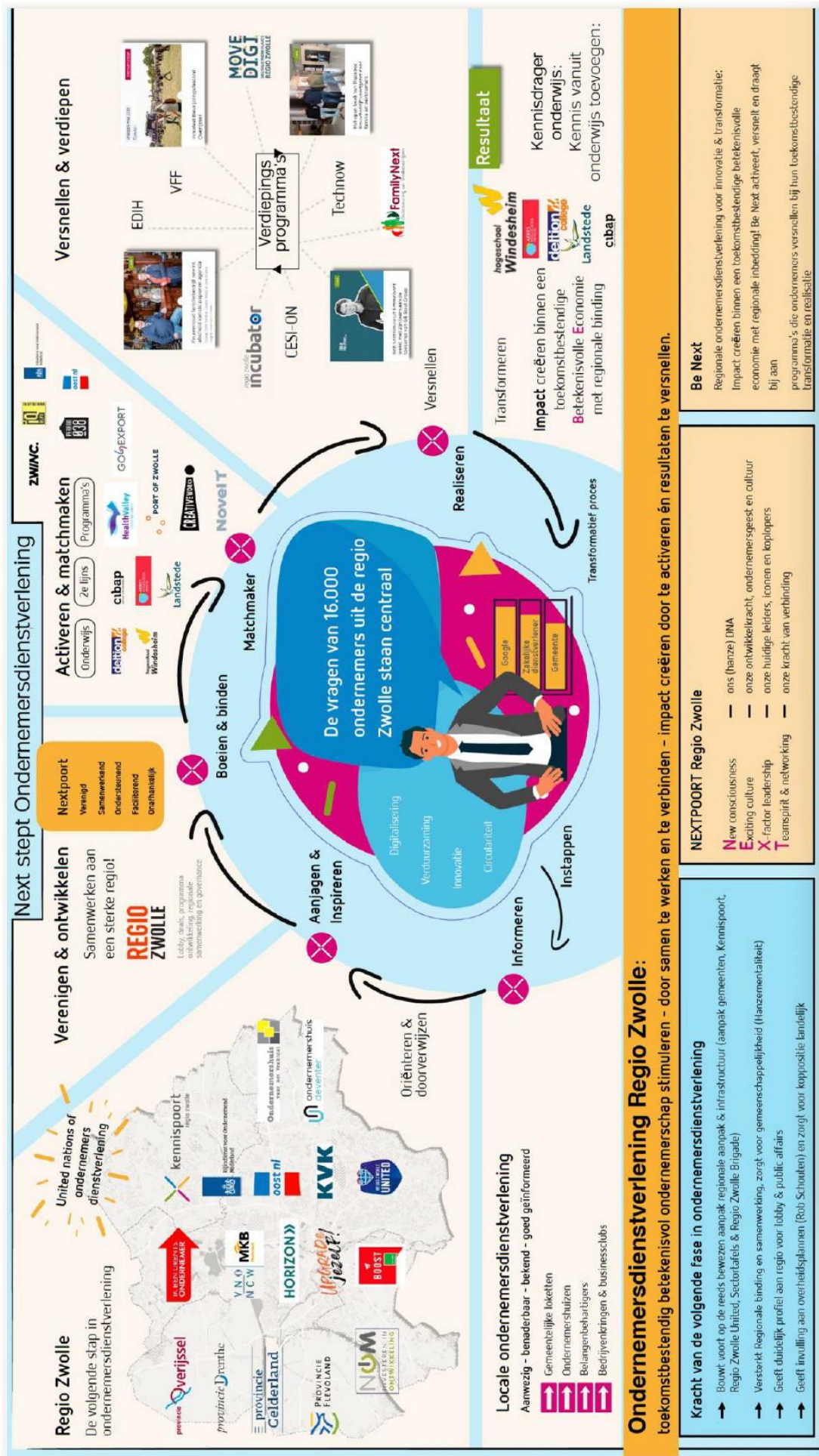
Het verbeteren van de ondernemersdienstverlening is een continu proces. Met onze stakeholders blijven we daarop inzetten. We evalueren onze aanpak en voeren (gezamenlijk) activiteiten uit.

Besluit

In te stemmen met de informatienota ondernemersdienstverlening.

Bijlagen

1. praatplaat ondernemersdienstverlening Regio Zwolle .pdf



Figuur 1: praatplaat ondernemersaanpak Be Next

