

## Raadsplein besluitvormend

Datum 3 juli 2017

onderwerp Motie 'Ontzorg de ondernemer' (M-11)  
portefeuillehouder Rene de Heer  
informant Maar, Janna van (2612)  
medeopstellers  
afdeling Ruimte & Economie  
bijlagen Voorstel: Informatienota Motie “Ontzorg de ondernemer” (M-11)  
Bijlage: 1. M-11 Ontzorg de ondernemer  
Bijlage: 2. MKB-vriendelijkste gemeente 2015/2016  
Bijlage: 3. Ondernemerspeiling 2017, gemeente Zwolle/ format KING  
Bijlage: 4. Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2016, Deloitte

## Voorgesteld besluit raad

De beantwoording van de motie “Ontzorg de ondernemer” (M-11) van 11 november 2016 van de fracties VVD, Christenunie, D66 en CDA, waarbij ook de resultaten uit recente onderzoeken naar het ondernemersklimaat zijn betrokken.

**Informatienota voor de raad**

Datum 9 mei 2017

Onderwerp	Motie "Ontzorg de ondernemer" (M-11)
Versienummer	V0.2

Portefeuillehouder R.E. de Heer

Informant J. van Maar en O.J.Th.M. Looijestijn  
Afdeling Ruimte & Economie / OW  
Telefoon 038 498 2612  
Email J.van.Maar@zwolle.nl

Bijlagen

1. Motie "Ontzorg de ondernemer" (M-11)
2. MKB-vriendelijkste gemeente 2015/2016, Lexnova
3. Ondernemerspeiling 2017, gemeente Zwolle/ format KING
4. Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2016, Deloitte

**Wij stellen u voor kennis te nemen van:**

De beantwoording van de motie "Ontzorg de ondernemer" (M-11) van 11 november 2016 van de fracties VVD, Christenunie, D66 en CDA, waarbij ook de resultaten uit recente onderzoeken naar het ondernemersklimaat zijn betrokken.

Datum 9 mei 2017

### [Toelichting op het voorstel](#)

#### **Inleiding**

Naar aanleiding van de Begroting 2017 heeft u in november 2016 een motie ingediend waarbij de constatering was dat het MKB voor 70% van de totale werkgelegenheid zorgt, het aandeel van MKB-bedrijven 61% van het BBP bedraagt en de groei van het aantal bedrijven tijdens de crisis per saldo sterk is afgenomen. Daarbij was de raad van mening dat:

- Een gunstig ondernemersklimaat niet alleen gevestigde ondernemers, maar ook starters een positieve impuls geeft;
- Het t.a.v. deregulering en lastenverlichting vaak onduidelijk is waar de landelijke overheid en waar de gemeentelijke overheid knelpunten zou kunnen wegnemen.
- Zwolle de voortvarende aanpak t.a.v. inzet op verbetering van de (economische) kwaliteit van de binnenstad met volle kracht moet voortzetten;
- Zwolse ondernemers laten zien dat zij hier graag hun bijdrage aan leveren – bijvoorbeeld door invoering van het ZwolleFonds.

De raad heeft op 11 november 2016 met de motie “Ontzorg de ondernemer” het college verzocht:

1. In gesprek met Zwolse ondernemersverenigingen knelpunten te identificeren en te zoeken om deze binnen gemeentelijke bevoegdheid te verlichten; en
2. het resultaat hiervan te betrekken bij de investeringsbrief 2017.

In deze informatienota wordt u geïnformeerd over de maatregelen en acties die in het kader van het ‘ontzorgen’ zijn genomen of nog in gang worden gezet.

De kernboodschap is dat het college van mening is dat de gemeentelijke dienstverlening een belangrijke succesfactor is voor een gezond ondernemersklimaat. Verbeteren van de dienstverlening en verminderen van de regeldruk volgens onze visie op dienstverlening ‘Gastvrij en Op maat’ is een on-going proces. Het streven is uitsluitend passende regels aan te bieden en ondernemers ook aan te spreken op de eigen verantwoordelijkheid. Goed overleg met ondernemers in een vroeg stadium kan problemen later voorkomen. De recente onderzoeken vragen alertheid en aanscherping van producten en processen om te zorgen voor een concurrerend en toekomstbestendig vestigingsklimaat voor bedrijven en instellingen.

Hieronder geven we aan de hand van de in de motie genoemde aandachtspunten en overwegingen puntsgewijs een toelichting. Daarbij benoemen we ook de relevante uitkomsten uit recente onderzoeken en de daaruit voortvloeiende actiepunten.

#### **Ondernemersklimaat voor MKB en starters**

We zien dat de economie aantrekt en het aantal banen weer groeit. Nieuwe investeringen komen vooral van de grotere bedrijven binnen het MKB in de vorm van bedrijfsuitbreidingen of (her)huisvestingen. Ook zien we de groei bij de kleinere MKB-bedrijven, maar vooral is er in aantallen een toename van starters en startups in Zwolle. Deze nieuwe ontwikkelingen hebben effect op de eisen die de ondernemers aan ons ondernemersklimaat stellen. Door de vele contacten van de accountmanagers met de ondernemers blijft de gemeente alert op de invloed van nieuwe ontwikkelingen en trends binnen het bedrijfsleven en anticipeert de organisatie hierop met adequate dienstverlening en regelgeving. De gemeentelijke dienstverlening is namelijk een belangrijke

Datum 9 mei 2017

succesfactor voor een gezond ondernemersklimaat. Naast de gesprekken met de ondernemers haalt de gemeente aandachtspunten en verbeterpunten uit onderzoeken die onze prestaties meten en monitoren. Sinds jaren neemt Zwolle in landelijke peilingen stelselmatig posities binnen de Top-10 in. Echter meer specifieke onderzoeken op dienstverlening gericht, laten ook mindere resultaten zien. Daarom is het nodig een inhaalslag te maken om het positieve landelijke imago niet kwijt te raken.

#### *Micro makelaar*

In 2015 heeft de raad de visie op dienstverlening “Gastvrij en op maat” vastgesteld. Deze visie gaat uit van een gemeente waar ondernemers gastvrij, goed en makkelijk worden geholpen met oog voor de individuele situatie, dus op maat.

In lijn met deze visie en de wens van de raad is in 2016 een accountmanager aangesteld voor ZP/MKB ondernemers, starters en startups. Deze ‘micro makelaar’ verbindt in een netwerk van gevestigde en startende ondernemers, onderwijs (Deltion, ArteZ, Cibap, Landstede, Windesheim en Stenden), kennisinstituut, initiatieven en (topwerk)locaties in de stad. De micro-makelaar is bezig met het vormgeven van een plan dat voldoet aan de vraag uit deze specifieke markt. Onze rol ligt in het verbinden en begeleiden in netwerken, en faciliteren in huisvesting. Zij luistert naar de wensen van de doelgroep en vervlecht hen met juiste partijen in Zwolle, de Regio en specifiek voor startups ook landelijk. Deze accountmanager voorziet daarmee in de door de raad ingediende moties; 378 startup klimaat in de regio en 383 startup en huisvesting, waarvan de beantwoording deze zomer naar de raad gaat.

#### *Identificeren knelpunten uit gesprekken met Ondernemersverenigingen*

De gemeente voert regulier bestuurlijke gesprekken met de ondernemersverenigingen van de werklocaties in Zwolle. Hierbij is naar aanleiding van de motie actief gevraagd welke knelpunten worden ervaren. Uit de gesprekken zijn tot op heden geen nieuwe inzichten gekomen anders dan reeds bekend bij de gemeente. Op de werklocaties wordt parkeerdruk het meest als knelpunt gezien.

#### Acties 2016 - 2017:

- In samenspraak met de ondernemers en de politie wordt aan een structurele oplossing gewerkt. Onderdeel van de regulering op de bedrijventerreinen is de invoering van parkeerverboden. Het inregelen van de handhaving vraagt tijd. Tegelijkertijd wordt voor de structurele oplossing een collectieve parkeervoorziening onderzocht.
- Bij de reguliere gesprekken met ondernemersverenigingen is het signaleren van knelpunten vast agendapunt.

#### *Onderzoeken ondernemersklimaat*

De gemeente Zwolle wil bijdragen aan een goed ondernemersklimaat door voorzieningen en dienstverlening te optimaliseren. Daarom is het goed om te weten hoe ondernemers over de stad en de dienstverlening van de gemeente denken, en er zo achter te komen waar ruimte voor verbetering is. Het coalitieakkoord 2014-2018 spreekt over het bepalen en verdiepen van onze economische agenda samen met ondernemers. Zo is in de visie op dienstverlening de ambitie opgenomen om vanuit integraliteit mee te denken in de kansen voor de ondernemer. De accountmanagers van de gemeente Zwolle hebben een actieve en gastvrije rol en houden rekening met de specifieke situatie van de ondernemer.

Datum 9 mei 2017

Onderzoeken naar het ondernemersklimaat in Zwolle geven nuttige feedback over de tevredenheid van de ondernemers:

➤ *'MKB-vriendelijkste gemeente' (Lexnova, 2016: zie bijlage 1)*

In oktober 2016 maakte MKB Nederland de resultaten bekend van het benchmarkonderzoek 'MKB-vriendelijkste gemeente'. Op de ranglijst voor de grote gemeenten staat Zwolle landelijk op de 6<sup>e</sup> plaats, dit was in 2013 de 1<sup>e</sup> plaats. Het totale tevredenheidsrapportcijfer is een 6,7, terwijl dit in 2013 een 7,4 was. Ook op de ranglijst voor Overijssel staat Zwolle op nummer 6 en scoort met de 6,7 boven het gemiddelde in Overijssel en het landelijk gemiddelde. De winnende Overijsselse gemeente Rijssen-Holten kreeg een 7,8. De verbeterpunten uit het onderzoek richten zich op *vergunningverlening, regeldruk en begrip voor ondernemers*.

Acties 2017 - 2018:

- *Vergunningverlening*
  - o Bij initiatieven van ondernemers wordt met extra communicatie een sterk appèl gedaan op vooroverleg. Dit is niet verplicht, maar blijkt een essentieel onderdeel van het proces om te komen tot een snelle vergunningverlening.
  - o Invoering van organisatiebreed digitaal klantvolgsysteem oftewel CRM om intern sneller te schakelen over aanvragen en nodige adviezen (onderdeel MPI).
  - o Onderzoek naar differentiatie in afhandeltermijnen (eenvoudige vergunning versneld afgeven) zodat meer en ruimer binnen de wettelijke termijnen wordt gewerkt.
- *Regeldruk*
  - o Aanpassing van de regels voor precario.
  - o Sneller en flexibeler bestemming afgeven door toepassen van de 'kruimellijst' werkt goed.
  - o Toepassen van een integrale beoordeling door digitale checklist bij milieu- en bouwcontroles.
  - o Gemeentelijke informatie over principe 'passende regels' beter communiceren via de website
  - o Aanpassing van de interne processen en anticiperen op Omgevingswet.
- *Begrip voor ondernemers*
  - o Voor ZP ondernemers, starters en start-ups is de micro-makelaar aangesteld.
  - o 'Regiekamer' is vernieuwde aanpak voor integrale afweging van nieuwe ruimtelijke initiatieven van ondernemers.
  - o Verbetering werkgeversbenadering door Ruimte & Economie en WRA als vervolg op Werkgeverstour.

➤ *'Ondernemerspeiling' (Gemeente Zwolle/format KING, april 2017: zie bijlage 2)*

De eigen ondernemerspeiling (2014 en 2017) is een enquêteonderzoek naar de mening van Zwolse bedrijven over de ervaringen met ondernemen in Zwolle in het algemeen en de gemeentelijke dienstverlening in het bijzonder. Ook richt de peiling zich op regeldruk aspecten. Het onderzoek wordt tweejaarlijks uitgezet bij het ondernemerspanel, aangevuld met een ondernemersdoelgroep om de respons en daarmee representativiteit te verhogen. In de peiling van 2017 bestond meer dan de helft van de respondenten uit ZP-bedrijven en starters.

In deze peiling wordt de algehele dienstverlening van de gemeente Zwolle door 36% als voldoende (6 of 7) ervaren en door 29% als (zeer) goed (8 t/m 10). De digitale dienstverlening krijgt van 28% een

Datum 9 mei 2017

voldoende en 22% beoordeelt deze als (zeer) goed. De regeldruk van de gemeente Zwolle wordt door ruim 20% als hoog ervaren. Ruim 26% van de respondenten ervaart deze als niet hoog/niet laag en door 5% als laag. Daarbij vindt 23% van de ondernemers dat de gemeente zich voldoende inspant de regelgeving te versoepelen (5,9; dit is hetzelfde cijfer als in 2014). Opvallend hierbij is dat 61% heeft ingevuld geen mening te hebben.

Dit redelijk positieve beeld neemt niet weg dat ondernemers ook kritisch zijn en goed hebben aangegeven op welke punten zij verbeteringen nodig vinden. Goede parkeergelegenheid, verzorging van de openbare ruimte, zwerfvuil en graffiti worden als belangrijke punten ervaren waar de gemeente aan zou moeten werken. Ook leegstand enerzijds en anderzijds de moeite van sommige bedrijven om een onderkomen te vinden wordt genoemd.

De uitkomsten uit dit onderzoek worden omgezet in concrete acties ter verbetering. Na de zomer zijn de resultaten van Zwolle op de website [waarsstaatjegemeente.nl](http://waarsstaatjegemeente.nl) verwerkt en zijn dan te raadplegen in vergelijking met andere gemeenten in Nederland.

### **Deregulering en lastenverlichting**

Zwolle heeft in de afgelopen jaren veel gedaan om haar regels passend te maken. Met het leidend principe 'Passende regels' worden daar waar mogelijk geen regels gesteld, waar ze wel noodzakelijk zijn, gebeurt dat wel. Het onderwerp Passende regels is eveneens nauw betrokken bij initiatieven voortvloeiend uit Initiatiefrijke Zwolle.

Vanuit deregulering en lastenverlichting is kritisch gekeken naar de precariobelasting. Andere ontwikkelingen die hierbij een rol speelden zijn het plan tot hervorming van het lokaal belastinggebied, het wetsvoorstel afschaffen precariobelasting voor nutsbedrijven en de invoering van Bedrijveninvesteringszones. Met name de deregulering en de invoering van Bedrijveninvesteringszones gaan uit van een terughoudende overheid en geven aanleiding om de precariobelasting (gedeeltelijk) af te schaffen.

Actie: Bij de PPN worden voorstellen gedaan om de precariobelasting aan te passen.

### *Landelijke activiteiten*

Zwolle neemt deel aan landelijke initiatieven wanneer er in de stad vraag naar is. Via initiatiefrijke Zwolle en vanuit specifieke branches wordt aangedrongen op minder knellende regels. Zwolle neemt actief deel aan het 'Kloosterhoeveberaad' waarin grote gemeenten samen met ministeries actief zijn om aandacht te blijven vragen op het gebied van knellende regels.

Zwolle heeft meegedaan aan de pilot 'Verlichte regels Winkelgebieden' in het Broerenkwartier. In de pilot zijn een jaar lang de gemeentelijke regels buiten werking gesteld. Ondernemers kregen daardoor meer ruimte om te ondernemen. De resultaten van die pilot zijn met de raad gedeeld.

Tevens doet Zwolle actief mee om horeca en retail ondernemers meer ruimte te geven door een pilot in het kader van de Drank- en horecawet. Hierbij heeft een groep ondernemers bij wijze van proef een jaar lang de mogelijkheid gekregen te experimenteren. Zwolle probeert op die manier regels passend te maken waar dat mogelijk is. We zoeken daarin de samenwerking met andere gemeenten en het ministerie van VWS om actief aandacht te vragen voor versoepeling van de wetgeving.

Zwolle wil verder de aanpassing van regels concreet maken door samen met andere grote gemeenten onderzoek doen naar oplossingen van knelpunten in de regelgeving die uitmonden in concrete (wets-) voorstellen. De Drank- en horecawet is daar een voorbeeld van. Momenteel wordt in samenwerking met onder meer Rotterdam en Den Haag bekeken om niet alleen knelpunten in deze wet aan te pakken maar ook andere knelpunten om te zetten in concrete voorstellen. De bovengenoemde

Datum 9 mei 2017

Ondernemerspeiling 2017 zal onder meer input van Zwolle kunnen leveren. Hiervoor moet nadere analyse nog plaatsvinden.

#### *Werkgroep Passende regels*

Intern is organisatiebreed een werkgroep Passende regels actief om de actuele kansen en aan de orde te stellen. Zo wordt ook het kader Verordeningen en beleidsregels regelmatig geactualiseerd. Dit gaat samen met een workshop voor beleidsmedewerkers over de kennis en nut en noodzaak van regels. Ook wordt met de blik Passende regels gekeken naar de bestaande verordeningen en beleidsregels in relatie tot de nieuwe Omgevingswet.

#### **Economische kwaliteit binnenstad**

De Strategische agenda Binnenstad 'Zwolle Bruist' is vastgesteld en Zwolle heeft als ambitie om de beste binnenstad van Noordoost-Nederland te willen zijn. De hoofdlijnen van de Strategische agenda zijn een levendig programma, een uitstekend verblijfsklimaat, de ruimtelijke ontwikkeling (groei) mogelijk maken en het trekken van meer bezoekers. Voor een levendig programma is een goed ondernemersklimaat belangrijk. Daarom benutten we culturele en culinaire toppers en creëren we nieuwe trekpleisters. Ondernemers krijgen de ruimte om te ondernemen. Nieuwe concepten willen we faciliteren, omdat die voor verrassing zorgen. Om de samenwerking tussen ondernemers en gemeente te verbeteren wordt een binnenstadmanager aangesteld. Zodoende werkt de gemeente Zwolle samen met het ZwolleFonds aan de gezamenlijke ambitie. De Strategische agenda Binnenstad is een strategisch speerpunt voor de PPN en onderdeel van de investeringsbrief 2017.

#### **Digitalisering**

Omdat de stad groeit is de digitale dienstverlening steeds meer de basis van de gemeentelijke service. Zwolle wil tot de top van de gemeenten behoren. Daarom combineren we de digitale dienstverlening met een betrokken klantrelatie. We streven ernaar dat in 2020 ondernemers, indien gewenst, al hun zaken digitaal kunnen regelen met de gemeente.

Eén van de hoofdambities in de visie op dienstverlening is de verbetering van de digitale dienstverlening aan inwoners én aan ondernemers. Die ambitie sluit aan op de landelijke ambities (VNG agenda 2020). Met name de digitale dienstverlening aan ondernemers blijft achter. Zwolle scoort eind 2016 nog maar 55% op digitale beschikbaarheid van producten (eind 2014 was dit 46%). Deze beschikbaarheid moet naar 100% in 2020. Zonder extra inspanning gaan we dit niet halen.

Onderzoek naar de 'kanalen' wijst uit dat ondernemers tevreden zijn over het gebruik van de gemeentelijke website en dat er voldoende informatie wordt aangeboden (83%).

Het aantal unieke bezoekers van de ondernemerspagina's stijgt nog steeds (4% ten opzichte van 2015). Ook blijkt dat ondernemers tevreden (6,6) zijn over 14038; wel kan de snelheid van reageren per telefoon of e-mail omhoog.

#### ➤ *'Meting aanbod Digitale Dienstverlening' (Deloitte, 2016: zie bijlage 3)*

In deze meting wordt jaarlijks door Deloitte in opdracht van BZK een overzicht gegeven van de digitale volwassenheid van Nederlandse gemeenten. In de benchmark van 2016 wordt duidelijk dat Zwolle is gestegen in percentages maar in positie is gezakt. De positie wordt vooral bepaald door de matige score voor de digitale beschikbaarheid van producten voor 'ondernemers': 55% (was 46%). Deze beschikbaarheid moet naar 100% in 2020. Inmiddels zijn de slecht beoordeelde producten

Datum 9 mei 2017

(bijvoorbeeld voor evenementenvergunning en aanpassing links ROVA en GBLT) met spoed opgepakt.

#### Acties 2016 - 2017:

- Bij de PPN is een jaarlijks budget aangevraagd van € 20.000 voor extra capaciteit voor projectleiding op digitale dienstverlening en implementatie van het CRM systeem.
- Naar aanleiding van het Deloitte-onderzoek zijn de producten op de website aangepast..
- Aanmaken en inregelen van nieuwe digitale producten (bijvoorbeeld digitaal contactformulier) met procesmatige aanpassingen in de back office.
- Beter beheer van e-mail en telefoon verkeer

#### **Kernboodschap**

De gemeentelijke dienstverlening is een belangrijke succesfactor voor een gezond ondernemersklimaat. Verbeteren van de dienstverlening en verminderen van de regeldruk volgens de visie 'Gastvrij en Op maat' is een on-going proces. Het streven is uitsluitend passende regels aan te bieden en ondernemers ook aan te spreken op de eigen verantwoordelijkheid. Goed overleg met ondernemers in een vroeg stadium kan problemen later voorkomen. De recente onderzoeken vragen alertheid en aanscherping van producten en processen om te zorgen voor een concurrerend en toekomstbestendig vestigingsklimaat voor bedrijven en instellingen.

#### **Consequenties**

De onderzoeksresultaten geven aan dat het tot op heden landelijk bekende positieve imago van Zwolle als ondernemersvriendelijke stad voortdurend onderhouden moet worden. De verwachtingen van ondernemers stijgen continu, ook door de goede klantervaringen van voorloper bedrijven. De gemeente is daarom bezig om de ondernemersdienstverlening verder te optimaliseren door met digitalisering, passende regels en verbetering accountmanagement voor bedrijven van alle omvang aan te kunnen blijven haken bij de hoge norm die we als gemeente graag naar de ondernemers willen kunnen waarmaken.

#### **Communicatie**

Over het onderzoek 'MKB vriendelijkste gemeente' is landelijk publiceerd door MKB Nederland en VNO NCW. De gemeente Zwolle heeft de winnende regiogemeenten Hardenberg, Dalfsen en Noordoostpolder gefeliciteerd met hun posities binnen de provinciale Top 5. Alle deelnemers aan de 'Ondernemerspeiling' van de gemeente Zwolle worden op de hoogte gesteld van de resultaten via de rapportage.

#### **Vervolg**

De raad wordt twee keer per jaar (BERAP/PPN en begroting) op de hoogte gehouden van de resultaten van de verbeterpunten op dienstverlening en de voortgang met Passende regels. De resultaten uit nieuwe onderzoeken dienen als input voor bestaande en nieuwe verbeteracties die in de werkgroepen 'Dienstverlening aan ondernemers' en 'Passende regels' worden opgepakt.

#### **Openbaarheid**

Deze informatienota is openbaar.





Datum 9 mei 2017

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



besluit

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 34781

Onderwerp Motie 'Ontzorg de ondernemer' (M-11)

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 02-05-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 3 juli 2017,

de voorzitter,

de griffier,