

Aan de gemeenteraad

Datum : 1 december 2020
Zaaknummer : 423728
Contactpersoon : Pepijn Bos
Telefoonnummer : 026 377 4643

Onderwerp: Voortgang pilot Van Bedrijven Weten

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van de voortgang van de pilot Van Bedrijven Weten (VBW).

Inleiding

In januari dit jaar is de pilot VBW gestart. U bent in de raadsbrief *Voortgang en professionalisering Van Bedrijven Weten* van 17 december 2019 geïnformeerd over de doelstelling en uitvoering van de pilot. De afgelopen maanden zijn er diverse acties ondernomen die hebben gezorgd voor een verdere optimalisering van de ondernemersdienstverlening binnen de gemeente Arnhem. Daarmee is ook effectief ingespeeld op de vraagstukken en behoeften aan informatie van ondernemers sinds de start van de coronacrisis. Voor veel ondernemers is dit een heel moeilijke tijd met een onzeker toekomstperspectief. Er zijn dan ook extra inspanningen vanuit VBW en de gemeentelijke organisatie gedaan om de ondernemers zo goed en snel mogelijk te ondersteunen bij hun vraagstukken. Het 1,5-meterloket en de Ondernemersdesk zijn daar goede voorbeelden zijn. De coronacrisis heeft daardoor ook een stevige stempel gedrukt op de uitvoering van de pilot.

In deze brief informeren we u over de resultaten en de voortgang van de pilot tot nu toe. Daarnaast komt aan bod hoe we de pilot gaan afronden en hoe we u informeren over de manier waarop we de ondernemersdienstverlening gaan continueren en inbedden in de organisatie.

Voortgang pilot Van Bedrijven Weten

VBW is een integrale manier van werken, een gedachtegoed waarbij de dienstverlening aan bedrijven en daarmee de vraag van de ondernemer centraal staat in onze organisatie. Aan de ene kant de basis op orde, aan de andere kant het continu optimaliseren en professionaliseren van de ondernemersdienstverlening.

De dienstverlening naar ondernemers is niet alleen een 'economisch' vraagstuk, maar heeft een brede betrokkenheid in de gehele organisatie. De pilot is dan ook gericht op optimalisering van de samenwerking met andere (gemeentelijke) bedrijfsonderdelen, programma's, maatschappelijke opgaven, ketenpartners en bedrijven in de stad. Dit vraagt om een integrale aanpak, waarbij zowel het contact met het bedrijfsleven, de vragen die binnen komen van ondernemers als de samenwerking binnen de



Datum : 1 december 2020
Zaaknummer : 423728
Pagina : 2

gemeentelijk organisatie (front-office en backoffice) centraal staan. Er zijn dan ook 10 afdelingen/organisatieonderdelen binnen de gemeente die hun commitment hebben uitgesproken om samen op te trekken en VBW verder vorm te geven.

Behoeften van ondernemers

Met de pilot wordt ingespeeld op de behoeften die door ondernemers zijn uitgesproken in meerdere onderzoeken naar ondernemersdienstverlening (Bronnen: o.a. VNG mystery-guest onderzoek, MKB vriendelijkste gemeente, Startende ondernemer verbeterlagen 2019), waarbij samengevat als belangrijke aandachtspunten naar voren kwamen:

- Organiseren van persoonlijk contact met de gemeente, mede door vaste aanspreekpunten en één-loket gedachte.
- Een goede afstemming tussen de backoffice en de frontoffice is wenselijk, zodat de ondernemer tijdig en goed geïnformeerd wordt over de beantwoording van zijn of haar vraagstukken.
- Duidelijke informatievoorziening via de website van de gemeente en de mogelijkheid om zelf digitaal zaken te regelen en antwoorden op te vragen die snel gevonden kunnen worden.
- Aanspreekbaarheid, zichtbaarheid, afstemming met ondernemers gedurende de dienstverlening, zodat de ondernemer weet waar hij/zij de gemeente voor kan benaderen.

Hierin zien we ook de tweeledigheid die in de integrale werkwijze van VBW aan bod komt: het zowel optimaliseren van het directe contact tussen ondernemers en de gemeente, als het versterken van de interne samenwerking binnen de gemeente.

Het monitoren van de behoefte van ondernemers en hun tevredenheid over de ondernemersdienstverlening is een blijvend aandachtspunt. Het structureel monitoren daarvan zal ook na het beëindigen van de pilot een blijvende inspanning vergen die door de gemeente wordt opgepakt.

Resultaten en uitvoering

De uitvoering van de pilot en de daarin gepleegde inspanningen en behaalde resultaten worden in deze brief geschaard onder twee thema's:

- A. Behandelen van ondernemersvraagstukken;
- B. Bereikbaarheid en zichtbaarheid.

Hieronder wordt per thema aangegeven welke acties ondernomen zijn en welke resultaten geboekt.

A. Behandelen van ondernemersvraagstukken

De pilot Van Bedrijven Weten zorgt voor een betere bereikbaarheid en dienstverlening naar ondernemers en werkt aan drempelverlaging. Het belang daarvan is tijdens de coronacrisis extra benadrukt. Zo is er, naar aanleiding van de enorme toestroom vragen van zzp'ers en (kleine) ondernemers, versneld een ondernemersdesk geopend, om daarmee Klant Contact Centrum en Bureau Zelfstandigen te ontlasten. Daarnaast is er ook tijdelijk een extra telefoondienst ingezet.

Dit heeft geresulteerd in:

- Veel bekendheid bij ondernemers van de Ondernemersdesk: ondernemen@arnhem.nl. Daar is in de afgelopen maanden de inhoud van vraagstukken verschoven van vragen over tijdelijke financiële ondersteuning van zzp'ers (Tozo-regeling) naar andere vragen zoals over vergunningen, handhaving, 1,5-meter economie e.d.



Datum : 1 december 2020
Zaaknummer : 423728
Pagina : 3

- Een nauwere samenwerking tussen de Klantenservice (KCC), Bureau Zelfstandigen (BZ) en Vitale Economie (EZ) waarmee het behandelen van de vele ondernemersvraagstukken effectief opgepakt is. Door de inzet van de mailbox ondernemen@arnhem.nl kon bijvoorbeeld de telefooncentrale van KCC ontlast worden.
- Een versterkte communicatie richting ondernemers: op basis van veel gestelde vragen is een Q&A lijst gemaakt. Deze is breed verspreid onder betrokken afdelingen en is gebruikt om informatie naar ondernemers actueel te houden via de website www.arnhem.nl/ondernemers. Tegelijkertijd was deze lijst input voor informatievoorziening naar bedrijven via extra mailingen en inzet van sociale media. Op belangrijke momenten, zoals lancering van een laagdrempelig e-mailadres voor ondernemersvragen, een wijziging in protocol, en bijvoorbeeld beschikbaar komen van de beschikking Tozo-regeling zijn actief de pers en de ondernemersverenigingen opgezocht om de ondernemers zo breed mogelijke hierover te informeren.

Naast de inspanningen van de diverse afdelingen die met ondernemersvraagstukken te maken hebben, vraagt de coronacrisis om samenwerking tussen diverse afdelingen, over complexe afdeling overstijgende vraagstukken die tot voor kort niet of beperkt voorkwamen:

- Servicedesk TOZO (Bureau Zelfstandigen): omdat er veel statusvragen en inhoudelijke vragen binnen kwamen op ondernemen@arnhem.nl over de tijdelijke overbruggingsregeling Ondernemers (Tozo), is er een apart team ingericht voor de uitvoering van de Tozo-regeling servicedeskTOZO@arnhem.nl en een aparte telefoonlijn geopend bij KCC. Achter deze telefoondienst en mailbox zit een multidisciplinair team van vakinhoudelijke adviseurs die dagelijks de mails oppakken en ermee aan de slag gaan, en rechtstreeks beantwoorden.
- 1,5-meter loket: veel ondernemers hebben te maken met flinke aanpassingen in hun bedrijfsvoering. Deze aanpassingen vragen in veel gevallen ook om meer ruimte en daarmee ook om een ander gebruik van de ruimte. Het betreffen vooral vragen rond wet- en regelgeving, gebruik openbare ruimte en evenementen/initiatieven. De vragen voor het 1,5-meter loket komen binnen op ondernemen@arnhem.nl met daarachter een multidisciplinair team bestaande uit de disciplines Veiligheid, Vergunningen, Horeca (incl. Terras) & Binnenstad, TLO, Openbare Ruimte, Evenementen, een coördinator en afhankelijk van het onderwerp eventueel andere collega's. Dit team gaat vervolgens aan de slag met de vraag om spoedig tot een antwoord te komen. Het team behandelt vragen van ondernemers en kijkt naar de mogelijkheden. Er is een korte lijn met het bestuur. Ook wordt gekeken naar waar regels kunnen worden versoepeld of procedures kunnen worden versneld, waardoor ondernemers vaker en sneller dan voorheen een positief antwoord hebben gekregen op een te nemen initiatief in coronatijd.

Binnen VBW is er op dit moment logischerwijs een sterke focus op corona-gerelateerde vraagstukken, maar er zijn ook reguliere ondernemersvraagstukken die om een multidisciplinaire aanpak vragen. Daarvoor is het VBW-team opgestart dat fungeert als een denktank. Dit team komt wekelijks bij elkaar om gezamenlijk antwoorden te formuleren op complexe multidisciplinaire vraagstukken van ondernemers. In dit team zitten adviseurs van Vergunningen & handhaving, Vitale Economie, Geldzaken & Ondernemers, Werk & Inkomen, ODRA, Dienstverlening, Belastingen, Ruimte, Gebiedsrealisatie & Vastgoed, Informatiemanagement.



Datum : 1 december 2020
Zaaknummer : 423728
Pagina : 4

Het team bestaat nu naast het 1,5-meter loket. De bedoeling is wel dat de teams uiteindelijk samen gaan in één team voor ondernemersvraagstukken. De lijnen zijn kort tussen beide teams. Zo ook de verbinding met het Initiatievenberaad (IB) waarin bestuursadviseurs van Strategie Beleid & Regie (incl. EZ), TLO en casemanagers van ODRA initiatieven van particulieren en bedrijven bespreken.

B. Bereikbaarheid en zichtbaarheid

Digitale bereikbaarheid is een belangrijk middel voor ondernemers om snel en overzichtelijk informatie en antwoorden op hun vragen te vinden. Vanuit VBW is er een analyse gemaakt van de site van gemeente Arnhem in vergelijking met andere gemeenten. Op basis van die analyse is de site aangepast en is de informatie geactualiseerd, met onder andere informatie over de ondernemersdesk en accountmanagers EZ. Ter bevordering van lokale inkoop is een webformulier toegevoegd, die lokale ondernemers de mogelijkheid geeft interesse in opdrachten van de gemeente kenbaar te maken. De ondernemersdesk is te bereiken via ondernemen@arnhem.nl en telefonisch via KCC. Het is een eerste ingang voor ondernemers. De mailbox wordt dagelijks bijgehouden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal vragen dat de afgelopen maanden is binnengekomen.

Vragen ondernemen@arnhem.nl	Aantal
Maart - Mei	> 400
Juni - Augustus	300
September - Oktober	135

Vanuit VBW is er ook betrokkenheid georganiseerd met het traject van de Omgevingswet dat een grote digitale component kent. Voor ondernemers komt er in 2021/2022 een belangrijke verandering als het gaat om de aanvraag van vergunningen. Vanuit VBW wordt het ondernemersperspectief mee ingebracht voor de optimalisering van de processen in het kader van de Omgevingswet.

Naast de digitale bereikbaarheid is uiteraard het persoonlijke contact met ondernemers van groot belang. Er wordt door de gemeente op diverse wijzen contact met ondernemers onderhouden of georganiseerd. Als onderdeel van de pilot wordt verkend hoe VBW dit verder kan optimaliseren.

- Spreekuren: er zijn diverse partners/organisatieonderdelen die spreekuren hanteren zoals Bureau Zelfstandigen (W&I) en de ODRA. Zij zien dat aansluiting vanuit VBW voordelen kan bieden als het een account betreft van één van de teamleden. Ook branchekennis van de accountmanagers EZ kan van toegevoegde waarde zijn bij de gesprekken met bedrijven.
- Bureau Zelfstandigen is 8 juli gestart met een pilot schulddienstverlening voor ondernemers, met daaraan gekoppeld spreekuren. Ze maken voor de toegang gebruik van ondernemen@arnhem.nl. VBW is daar ook bij betrokken vanuit de overkoepelende rol van dienstverlening aan bedrijven.
- Accountmanagement Economische Zaken: de accountmanagers en bestuursadviseurs van EZ onderhouden contact met ondernemers en ondernemersverenigingen in de stad en kunnen daardoor gericht vraagstukken inbrengen bij het VBW-team.



Datum : 1 december 2020
Zaaknummer : 423728
Pagina : 5

De coronacrisis heeft er voor gezorgd dat het versterken van het fysieke contact met veel beperkingen te maken heeft gekregen. Het beoogde experiment om gedurende een aantal weken op gezette tijden aanwezig te zijn op de verschillende werklocaties in Arnhem om vragen van ondernemers rechtsreeks te kunnen ontvangen en beantwoorden, heeft daardoor geen doorgang kunnen vinden. Daarentegen is er wel veelvuldig telefonisch of digitaal contact. Dit wordt door ondernemers als zeer positief ervaren. Aandachtspunt daarbij is om de zichtbaarheid naar het gehele bedrijfsleven in Arnhem te vergroten. De bekendheid onder ondernemers over waarvoor ze de gemeente kunnen benaderen en welke diensten de gemeente aanbiedt, zal verder moeten groeien.

De mailbox ondernemen@arnhem.nl wordt met een team opgepakt. De ondernemer ontvangt een ontvangstbevestiging. Omdat we werken met de Plan-do-check-act methode proberen we voortdurend onze dienstverlening te verbeteren. We realiseren ons dat dit niet altijd tot gevolg heeft dat de ondernemer dit direct merkt. Zo zijn er nog zeker verbeterlagen te maken in de snelheid van antwoorden. We proberen in ieder geval een bewustwording op gang te brengen om een ondernemer mee te nemen in de te nemen processtappen, omdat niet altijd een kant-en-klaar antwoord voorhanden is. De casussen worden ingebracht bij de multidisciplinaire teams en zij werken flexibel en afhankelijk van de toestroom van vragen en komen minstens 1 x per week bij elkaar.

Afronding pilot en vervolg

De pilot heeft zoals u heeft kunnen lezen al de nodige resultaten geboekt en biedt ook nog de nodige uitdagingen. Adviseurs weten elkaar beter te vinden, maar het vraagt ook nog om een sterkere gezamenlijke inzet en servicegerichtheid richting de ondernemers. Daarbij zien we dat de urgentie van de coronacrisis de bewustwording over effectieve samenwerking binnen VBW en het aanpakken van ondernemersvraagstukken heeft vergroot. Met het vervolg van de pilot wordt hier verder aan gewerkt.

De pilot heeft de duur van één jaar en wordt eind dit jaar afgerond. De komende weken monitoren we de ingezette acties en sturen we bij waar nodig. Daarnaast is er een voorstel voor het invoeren van een MKB-toets in vergevorderd stadium en zal het college daar op korte termijn een besluit over gaan nemen.

In januari stellen we de eindevaluatie van de pilot op. Hierin beantwoorden we de vragen die ons bij de start van de pilot zijn gesteld en zetten we de wijze waarop we structureel VBW in de organisatie inbedden uiteen. Hierover informeren we u in februari 2021.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

R.J.M. van Wuijtswinkel

A. Marcouch