

Aan de gemeenteraad

Datum : 21 november 2023
Zaaknummer : 3992098
Contactpersoon : Laura Schutter
Telefoonnummer : 06-31 11 48 43

Onderwerp: Stand van zaken uitvoering Van Bedrijven Weten

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van de stand van zaken uitvoering "Van bedrijven Weten". Hiermee doen wij tevens [toezegging 1434 Van Bedrijven Weten](#) af.

Inleiding

In juni 2021 bent u geïnformeerd over de [eindrapportage van de pilot Van Bedrijven Weten \(VBW\)](#). Deze pilot is succesvol afgerond, in deze eindrapportage zijn een aantal acties opgenomen voor het vervolg. Hieronder geven wij aan op welke wijze de conclusies uit de evaluatie inmiddels zijn geïmplementeerd en structureel zijn ingebed. Tevens verkennen we op welke wijze de openstaande punten geïmplementeerd en uitgevoerd kunnen worden onder de organisatiebrede visie op dienstverlening waarover uw raad in Q3 van 2024 wordt [geïnformeerd](#).

Vervolgacties uit de eindrapportage Van Bedrijven Weten:

1. *Behandelen van ondernemersvraagstukken (o.a. verder optimaliseren Ondernemersdesk)*
2. *Bereikbaarheid en zichtbaarheid (o.a. blijvend aandacht en zichtbaarheid vergroten voor ondernemers en hun behoeften/vraagstukken en over wat VBW is en doet)*
3. *Netwerken - verbinden met betrokken organisaties (o.a. samenwerking met ondernemersnetwerken versterken)*
4. *Organisatie en cultuur (o.a. blijvend ondersteunen van de samenwerking in de backoffice)*

1. Behandelen van ondernemersvraagstukken (o.a. verder optimaliseren Ondernemersdesk)

1.1 De ondernemersdesk is onderdeel van de Klantenservice

Voor het behandelen van ondernemersvraagstukken is er gewerkt aan een één-loket gedachte, aan verbetering van de frontoffice, het anders organiseren van de backoffice en het verbinden van de frontoffice met de backoffice. Binnen VBW werken de afdelingen/projecten die zich inzetten ten behoeve van het snel en efficiënt beantwoorden van integrale vragen van ondernemers nauw samen. Ondernemers willen op verschillende manieren met de gemeente in contact komen. Eén daarvan is de servicedesk van 'Ondernemersplein Arnhem': vragen mailen naar ondernemen@arnhem.nl of bellen via



Datum : 21 november 2023
Zaaknummer : 3992098
Pagina : 2

telefoonnummer 026 – 377 4900 (alleen voor ondernemers). De Klantenservice is hierin het eerste aanspreekpunt en waar nodig worden vragen uitgezet in de organisatie (bijvoorbeeld via accountmanagers). Voor de herkenbaarheid worden de contactgegevens van 'Ondernemersplein Arnhem' bekendgemaakt onder andere in de digitale nieuwsbrief vanuit de (nieuwe) communicatiestijl 'Ondernemersplein Arnhem'. Uit diverse gesprekken met ondernemersverenigingen en ondernemers blijkt wel dat er helaas nog onvoldoende kennis is van deze dienst van de gemeente. In de komende tijd zetten we diverse middelen in om deze dienst meer onder de aandacht te brengen bij de ondernemers.

1.2 Inzet integrale multidisciplinaire teams (MDT) in de backoffice

Het Multidisciplinaire team, dat bestaat uit een team van medewerkers vanuit de verschillende programma's/ afdelingen, bespreekt integrale vraagstukken van ondernemers.

In de periode na corona bleken de vragen van ondernemers die deze multidisciplinaire aanpak vragen sterk terug te lopen maar het team is nog altijd beschikbaar voor ondernemers.

2. Bereikbaarheid en zichtbaarheid (o.a. blijvend aandacht en zichtbaarheid vergroten voor ondernemers en hun behoeften/vraagstukken en over wat VBW is en doet)

2.1 Contact tussen ondernemers en de gemeente

De ontwikkeling van onze digitale dienstverlening wordt nog verder doorgezet en de medewerkers van economie zijn nauw betrokken om de wensen van ondernemers hierin mee te nemen. De mogelijkheden worden onderzocht of er op korte termijn snelle verbetering doorgevoerd kan worden voor ondernemer-gerelateerde informatie.

Daarnaast informeren we ondernemers, sinds begin 2023, middels de 'Ondernemersnieuwsbrief'. Deze nieuwsbrief wordt inmiddels verstuurd naar zo'n 1750 Arnhemse ondernemers die zich hiervoor hebben opgegeven met voor hen relevante trends, ontwikkelingen, activiteiten en nieuwsfeiten.

2.2 Fysieke aanwezigheid

Onze accountmanagers onderhouden actief contact met ondernemers en gaan regelmatig bij hen op bezoek om te bespreken wat bij de ondernemers leeft. Zo halen zij de behoeftes en vraagstukken van ondernemers op en brengen deze verder binnen de gemeentelijke organisatie.

2.3 Ontmoetingen

Ondernemers geven bij ons aan persoonlijk contact met de gemeente en met elkaar belangrijk te vinden. Deze ontmoetingen vinden plaats binnen ondernemerscollectieven en wij faciliteren de ontmoetingen middels het organiseren van (inhoudelijke) bijeenkomsten. Dit doen we minimaal vier keer per jaar, samen met verschillende ondernemersorganisaties in de stad. In 2023 zijn hierbij ongeveer 600 Arnhemse ondernemers aanwezig geweest.



2.4 Samenwerken

We ondersteunen ondernemers als zij samen met andere ondernemers energieke coalities willen vormen om projecten te organiseren en daarmee (economische) waarde aan de stad toe te voegen. Zo wordt in triple helix verband dit jaar een plan van aanpak opgeleverd hoe de energie en de creatieve sector elkaar kunnen versterken. We ondersteunen bij diverse green deals om krachten te bundelen en de gezamenlijke ambities om te verduurzamen te realiseren.

Ook worden er acties uitgevoerd door de Groene Metropoolregio (GMR) en The Economic Board (TEB) die bijdragen aan dienstverlening voor bedrijven. We ondersteunen bij diverse green deals om krachten te bundelen en de gezamenlijke ambities om te verduurzamen te realiseren.

3. Netwerken - verbinden met betrokken organisaties (o.a. samenwerking met ondernemers-netwerken versterken)

3.1 Netwerken – Verbinden

De inzet van de accountmanagers zoals beschreven in de eindnotitie is gecontinueerd en verder uitgebreid. Met accounthouders streven we naar een zo optimaal mogelijke ondernemersdienstverlening. Bedrijven worden regelmatig door accountmanagers (ook samen met de wethouder) bezocht.

3.2 Extra accountmanager voor kleine ondernemers

Kleine ondernemers zijn het hardst geraakt door de coronacrisis en we willen deze doelgroep beter in beeld hebben en meer ondersteunen. We vinden het belangrijk dat zij de regelingen waar zij gebruik van kunnen maken goed kennen. We proberen samen met hen hun organisatiegraad te versterken. We onderhouden contact met de ondernemersvereniging voor zelfstandigen (ZP-Arnhem).

We hebben hiervoor sinds 2021 een accountmanager aangetrokken met het aandachtsgebied klein-MKB en zzp'ers. Het afgelopen jaar zijn o.a. 7 wijkbijeenkomsten voor zzp'ers georganiseerd om zo in contact te komen met de doelgroep.

4. Organisatie en cultuur

4.1 Met MKB-ondernemers het gemeentelijk beleid en de uitvoering daarvan MKB-vriendelijker maken

In 2019 is de motie aangenomen om de MKB-toets in Arnhem te introduceren, met als doel ondernemers vroegtijdig te betrekken bij beleidsontwikkelingen die invloed hebben op ondernemers. Aan de hand van de informatie uit deze bijeenkomst (de MKB-toets) wordt aansluitend intern een advies uitgebracht over het wel/niet aanpassen c.q. uitvoeren van de betreffende beleidsvoornemens of regelgeving. Voor het opstellen van deze MKB toets is een plan van aanpak geschreven. In 2024 wordt deze toets vormgegeven, waarbij ondernemers worden betrokken bij te ontwikkelen beleid.

Een MKB-toets kan meerder malen per jaar voor diverse beleidsgebieden worden gebruikt. De samenstelling van een 'MKB-toets panel' zal voor een deel van het toets-panel variëren per te toetsen beleidsonderwerp.



Om voldoende en representatieve deelnemers te verkrijgen dient de MKB-toets evenals de Arnhemse ondernemersenquête in 2024 structureel ingebed te worden en op diverse manieren onder de aandacht gebracht te worden.

De MKB-toets is slechts *één van een reeks middelen* om feedback van 'Ondernemend Arnhem' over actuele zaken / dienstverlening te verkrijgen. Door bereikbaarheid, aanwezigheid, zichtbaarheid en een periodieke ondernemersenquête wordt daar o.a. ook invulling aan gegeven.

4.2 We gaan met partijen zoals de Kamer van Koophandel, het Werkgeversservicepunt, Leerwerkloket, UWV etc. werken aan een Ondernemersplein

We zetten de één-loket-gedachte letterlijk door in de stad. Het is van belang dat alle partijen die voor en met ondernemers werken, integraal samenwerken, zichtbaar en bereikbaar zijn voor onze ondernemers. Dit heeft zoals eerder beschreven al geresulteerd in het Ondernemersplein Arnhem.

Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid voor het opzetten van *een Ondernemersplein* in samenwerking met de KvK.

De KvK heeft de wens uitgesproken de samenwerking met Arnhem te intensiveren. Dit heeft al geresulteerd in het samen organiseren van lokale bijeenkomsten voor ondernemers. Een digitale ontsluiting van informatie uit de KvK-kennisbank, te koppelen aan de site van de gemeente Arnhem, is ook onderwerp van gesprek.

De 'uiteindelijke' vorm, *een Ondernemersplein*, is een uitwerking waarbij de KvK haar diensten fysiek en digitaal, gecombineerd met de gemeente en partijen als UWV en WSP, aanbiedt via/samen met het bestaande ondernemersloket in Arnhem. Ook voor de KvK is het ten dienste van ondernemers aanwezig en beschikbaar zijn, en met ondernemers in contact te zijn, steeds belangrijker geworden.

Dit sluit volledig aan bij het uitgangspunt van Van Bedrijven Weten.

Vervolg

Wij kijken voortdurend naar de wijze waarop we dienstverlening kunnen versterken ten behoeve van de ondernemers in de stad. We zoeken hierbij waar mogelijk de aansluiting bij de verdere ontwikkeling en professionalisering van al onze dienstverlening.

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

J.H. de Baas

A. Marcouch