

Geachte voorzitter en leden,

Betreft: Rapportage 'structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening'.

Graag informeren wij u middels deze rapportage over de stand van zaken 'structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening'.

Inleiding

In november 2023 bent u middels [deze](#) raadsbrief geïnformeerd over de 'Stand van zaken uitvoering Van Bedrijven Weten (VBW)'. Deze raadsbrief was een vervolg op de eerdere [eindrapportage](#) pilot 'Van Bedrijven Weten'. De term 'Van Bedrijven Weten' (VBW) is inmiddels intern structureel ingebed onder de naam 'Ondernemersdienstverlening'. Zoals afgesproken met de gemeenteraad informeren wij u jaarlijks over de activiteiten die geïmplementeerd zijn in het kader van Ondernemersdienstverlening, de resultaten uit deze acties en de wijze waarop dit bijdraagt aan de dienstverlening naar de ondernemers in onze stad.

Wij kijken voortdurend naar de wijze waarop we dienstverlening kunnen versterken ten behoeve van de Arnhemse ondernemers. We zoeken hierbij, waar mogelijk, de aansluiting bij verdere ontwikkeling en professionalisering van de dienstverlening en wat hiervoor nodig is in de organisatie. In dat kader is met Ondernemersdienstverlening ook aansluiting gezocht bij de Dienstverleningsvisie Arnhem 2025-2030, welke momenteel wordt opgesteld.

Met deze rapportage doen wij de volgende motie af:

Motie 24M144 [Document Arnhem - motie 'Bezuinigen op regeldruk Arnhemse \(mkb-\)ondernemers' \(24M144\) van de fractie VVD - iBabs Publieksporaal](#)

In deze rapportage nemen wij u in vijf hoofdthema's mee in acties die in gang zijn gezet voor een optimale ondernemersdienstverlening, te weten:

1. Behandelen van ondernemersvraagstukken (Interne en externe samenwerking)
2. Bereikbaarheid en zichtbaarheid (Contact en afstemming tussen ondernemers en de gemeente Arnhem)
3. Netwerken (Bijeenkomsten met en voor ondernemers)
4. Organisatie en cultuur (Blijven zoeken naar verbetering)
5. Toelichting op afdoen motie 24M144 'Bezuinigen op regeldruk Arnhemse (mkb-)ondernemers'.

1. Behandelen van ondernemersvraagstukken (onder andere verder uitwerken Ondernemersplein)

Interne en externe samenwerking

a. Samenwerking Kamer van Koophandel voor Ondernemersplein

De Kamer van Koophandel (KvK) heeft Arnhem geselecteerd als een van de vijf locaties in Nederland waar zij een zogenaamd Ondernemersplein wil vestigen. Op een Ondernemersplein kan de gemeente, naast diverse andere voor ondernemers relevante partners, zich fysiek presenteren aan de ondernemers en hen laagdrempelig voorzien van informatie en advies.

Tot nu toe is hiervoor, ondanks inspanningen vanuit de gemeente, in Arnhem nog geen passende locatie gevonden die voldoet aan de zoekopdracht van de KvK. De warme contacten worden ook in 2025 met de KvK onderhouden door onder ander gezamenlijk voor ondernemers relevante events te organiseren.

b. Vervolg met ambassadeurs

De doorontwikkeling van het concept Ondernemersdienstverlening vraagt om interne ambassadeurs van meerdere afdelingen en een integrale aanpak met meerdere disciplines. Deze ambassadeurs zijn bij voorkeur vertegenwoordigd in een projectteam om ook regelmatig kennis en ervaring te kunnen delen en af te stemmen wat nodig is om de dienstverlening verder te verbeteren. Dit draagt ook bij aan de bewustwording dat dienstverlening van iedereen bij de gemeente is.

Hier ligt een nadrukkelijke relatie naar het programma Dienstverlening dat op organisatieniveau loopt. De samenwerking tussen dit project en het project Ondernemersdienstverlening wordt in 2025 verder geïntensiveerd.

2. Bereikbaarheid en zichtbaarheid (onder andere door blijvende aandacht voor ondernemers en hun behoeften en vraagstukken, en communiceren over de voortgang van Ondernemersdienstverlening)

Contact en afstemming tussen ondernemers en de gemeente Arnhem

a. Ondernemersenquête 2024

'Wat heeft Arnhem nodig om een economisch aantrekkelijke stad te zijn?' Deze vraag stond centraal in de enquête die we in maart 2024 hebben verspreid onder Arnhemse ondernemers. Doel van de enquête is om meer inzicht te krijgen in wat Arnhemse ondernemers belangrijk vinden en dit te gebruiken om ons beleid, aanbod en ondersteuning zo goed mogelijk af te stemmen op wat ondernemend Arnhem nodig heeft. De aselechte steekproef heeft bepaald dat er 7.995 ondernemers zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. De respons op de enquête was 11,8%. De uitkomsten geven onder andere inzicht in hoe het ondernemersklimaat en de bedrijfsomgeving wordt ervaren en hoe ondernemers contact willen met de gemeente en wat ze verwachten van de dienstverlening. De uitkomsten zijn meegezonden als bijlage. Deze ondernemersenquête wordt periodiek herhaald om te meten hoe de dienstverlening naar ondernemers zich ontwikkelt.

b. MKB- toets

In 2019 zijn er, aansluitend op een landelijk besluit, vragen gesteld om de MKB-

toets in de gemeente Arnhem te gaan testen volgens de Pilot van MKB-Nederland en daarmee de MKB-toets ook in Arnhem te introduceren. Een MKB-toets kan helpen om inzicht te geven in de werkbaarheid en uitvoerbaarheid van beleidsontwikkelingen die invloed hebben op ondernemers. Ook kan worden gekeken of er minder belastende alternatieven ten aanzien van de regeldruk mogelijk zijn. Over de uitkomst van de toets wordt aansluitend intern een advies uitgebracht over het wel/niet aanpassen c.q. uitvoeren van de betreffende beleidsvoornemens of regelgeving. Voor het introduceren van de MKB-toets in Arnhem is een plan van aanpak afgerond. In 2025 wordt in Arnhem de eerste MKB-toets uitgevoerd. In afstemming met de verschillende diensten wordt bepaald aan welke beleidsontwikkeling de eerste MKB-toets zal worden gekoppeld.

c. Ondernemerspanel

Naast een ondernemersenquête (zie ook 2a) wordt een ondernemerspanel ingericht om beter op de hoogte te blijven van de wensen en behoeften van ondernemers in Arnhem. Deelnemers aan dit panel ontvangen enkele keren per jaar een e-mail met een korte vragenlijst over actuele, voor ondernemen relevante, onderwerpen binnen de gemeente.

In de ondernemersenquête zijn ondernemers gevraagd of zij via een ondernemerspanel willen meedenken. 238 ondernemers hebben te kennen gegeven dat zij interesse hebben. Op dit moment worden de laatste voorbereidingen getroffen om in februari 2025 van start te gaan met het panel over het onderwerp circulariteit. Ook Arnhemse ondernemers die niet hebben deelgenomen aan de ondernemersenquête worden dan uitgenodigd om lid te worden van het ondernemerspanel.

d. Pilot Modekwartier, 'Focus op Dienstverlening'

Uit de ondernemersenquête (zie ook 2a) komt onder andere de behoefte van ondernemers naar voren dat de gemeente pro-actiever naar ondernemers kan reageren en zichtbaarder kan zijn. De gemeente ziet dit niet alleen als een ontwikkelbehoefte, maar ook als een ontwikkelnoodzaak. Ondernemers zijn belangrijk voor de gemeente en andersom kan de gemeente belangrijk zijn voor ondernemers. De uitdaging is uit te komen op synergie.

Om meer inzicht te verkrijgen in hoe dit bereikt kan worden is een pilot gestart in het Modekwartier. Een overzichtelijk afgebakend marktgebied met een grote groep ondernemers. Op basis van interviews met ondernemers en een ondernemersbijeenkomst in het Modekwartier is gezocht naar wat we als gemeente anders/beter kunnen doen vanuit het perspectief van de ondernemer. Onze ambitie is en blijft onveranderd: Tevreden ondernemers die zich gehoord voelen door de gemeente en goede dienstverlening ervaren, waarbij 'nee' ook een antwoord kan zijn. Belangrijke uitkomsten van de pilot zijn:

Samenwerking Wijkmanagers en Accountmanagers Economie (zie ook 2e)
Noodzaak van Ambassadeurs met een integrale visie in de organisatie (zie ook 1b)

e. Pilot Samenwerking Wijkmanagers en Accountmanagers Economie

Een belangrijke uitkomst uit de ondernemersenquête 2024 en de pilot 'Focus op dienstverlening' in het Modekwartier is de beperkte zichtbaarheid en vindbaarheid van de contactpersonen van de gemeente. Ondernemers hebben behoefte aan een proactieve houding van de gemeente richting ondernemers. Eén van de

interventies die hiervoor is uitgewerkt, is het intensiveren van de samenwerking tussen de accountmanagers voor ondernemers (Economie) en de wijkmanagers (TLO). Samen vormen zij in de wijk het aanspreekpunt voor ondernemers. Hierdoor worden de accountmanagers beter zichtbaar, vindbaar en benaderbaar. Deze pilot is gestart in het Modekwartier en in Elden/De Laar.

f. Nieuwsbrief

In december 2022 is gestart met een maandelijkse digitale nieuwsbrief voor ondernemers. In de nieuwsbrief worden relevante ontwikkelingen, interessante projecten en relevante bijeenkomsten voor ondernemers gecommuniceerd. Inmiddels is het aantal abonnees ruim 2.300.

3. Netwerken - verbinden met betrokken organisaties

Bijeenkomsten met en voor ondernemers

Met en voor ondernemers organiseren en faciliteren we als gemeente jaarlijks diverse (inhoudelijke) bijeenkomsten. Dit is ook een uitwerking waarmee we streven een zo optimaal mogelijk palet aan dienstverlening aan de ondernemers in de stad aan te bieden

a. Ondernemers Event Arnhem

Arnhem kent een grote diversiteit aan ondernemersverenigingen, businessclubs en platforms die zich allemaal inzetten voor de stad. Hierdoor is er ook een groot aanbod aan events. Dit is aanleiding geweest om samen met acht partijen de handen ineen te slaan en in september 2024 gezamenlijk het Ondernemers Event Arnhem te organiseren. Circa 400 Arnhemse ondernemers (zzp'ers, mkb'ers, grote ondernemingen) hebben masterclasses gevolgd en hebben zich tijdens het plenaire deel laten inspireren door diverse (keynote) sprekers. Daarnaast was er voldoende gelegenheid om te netwerken. Uit de gehouden enquête onder de bezoekers blijkt dat het eerste event een groot succes was. In 2025 krijgt dit event een vervolg op 9 september.

b. Dag van de Ondernemer

Op de Dag van de Ondernemer, een jaarlijks terugkerend event, bedanken we de Arnhemse ondernemers voor hun inzet en betrokkenheid. Afgelopen 3 jaar is een ontbijtbijeenkomst georganiseerd in samenwerking met diverse partijen uit de stad. In 2024 was het thema 'Goud voor Arnhemse ondernemers' en was er ook de uitreiking van de Beste Arnhemse Ondernemer 2024. Ruim 120 ondernemers waren aanwezig. Dit krijgt in 2025 weer een vervolg.

c. Ondernemerslunch met de wethouder

In 2024 is gestart met het organiseren van ondernemerslunches. Daarbij worden zes tot acht ondernemers uitgenodigd bij de wethouder. De samenstelling van deze groep varieert. Soms komen de ondernemers uit dezelfde sector, zoals bij de lunch met creatieve ondernemers gevestigd op het IPKW, de andere keer is het een gemixte groep.

In 2024 zijn drie ondernemerslunches georganiseerd en dat is ook voor 2025 de planning.

d. Directie Netwerk Arnhem

Twee keer per jaar wordt het Directie Netwerk Arnhem georganiseerd. Hiervoor wordt de top 50 grootste werkgevers uit Arnhem (bestuurder / CEO) uitgenodigd. Deze groep werkgevers ontmoet elkaar zeer beperkt. Mede daarom is het waardevol om deze groep samen te brengen. Daarnaast hebben veel van deze bedrijven raakvlakken met actuele relevante maatschappelijke opgaves. In september 2024 ontmoetten 30 genodigden elkaar bij het Sportbedrijf Arnhem om te praten over de betrokkenheid van werkgevers bij het nog onbenut potentieel in Arnhem-Oost.

e. Bezoeken van Ondernemersverenigingen en businessclubs

De accountmanagers zijn met grote regelmaat aanwezig bij bijeenkomsten van de diverse ondernemersverenigingen en businessclubs. Hiermee wordt mede invulling gegeven aan een van de belangrijkste uitkomsten van de ondernemersenquête 2024, namelijk de wens van de ondernemers dat de zichtbaarheid en bereikbaarheid (van de contactpersonen) van de gemeente verbetert. Daarnaast zijn accountmanagers aanwezig omdat zij het belangrijk vinden dat ze weten wat er leeft in de stad.

f. Extra inzet accounthouder op zzp'ers

De afgelopen jaren zijn er samen met de afdeling Werk & Inkomen en de KvK diverse wijkbijeenkomsten voor zzp'ers georganiseerd om zo in contact te komen met deze doelgroep. Daarnaast wordt er actief contact onderhouden met de diverse ondernemersverenigingen en platforms specifiek voor deze doelgroep

Vanaf 1 januari 2025 is er veel veranderd voor zzp'ers. Dat heeft alles te maken met de handhaving van de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA). Als uitkomst van een behoefte-inventarisatie tijdens de Dag van de Ondernemer op 15 november, is op 16 december, in samenwerking met externe specialisten, een (eerste) informatieavond voor zzp'ers over dit onderwerp georganiseerd. De opzet van de avond bestond uit een plenair deel met uitleg door een accountant en een jurist. Aansluitend konden de aanwezigen 1-op-1 vragen stellen. De reacties waren heel positief op dit initiatief. Overwogen wordt om tijdens het Ondernemers Event Arnhem 2025 (zie 3a) een aparte themabijeenkomst voor zzp'ers te organiseren.

g. OndernemersLab Arnhem (OLA)

In het centrum van Arnhem is in december 2024 het OndernemersLab Arnhem gestart. Op deze plek brengen we op een laagdrempelige manier (ondernemende) studenten in verbinding met (startende) ondernemers. Vraagstukken van ondernemers kunnen bij het OndernemersLab worden ingebracht, waar studenten multidisciplinair samenwerken aan een oplossing. Een combinatie tussen MBO-en HBO- studenten, die onder begeleiding van professionals, werken aan innovatieve oplossingen. Het OndernemersLab is een samenwerking tussen de HAN, Rijn IJssel, StartClub Arnhem en de gemeente Arnhem. Ook wordt samengewerkt met OndernemersLab Nijmegen.

4. Organisatie en cultuur (onder andere blijvend ondersteunen van de samenwerking in de backoffice)

Blijven zoeken naar verbetering

a. Website voor ondernemers 2025

De gemeente Arnhem krijgt in 2025 een vernieuwde website (Arnhem.nl). Onder andere wordt het technische systeem vervangen, betere en nieuwe functionaliteiten toegevoegd en de content verbeterd. De informatie voor ondernemers wordt hierbij waar nodig ook vernieuwd. Afstemming met ondernemers en diverse partners in de stad, zoals Citymarketing, moet leiden tot een zo optimaal mogelijk inrichting van de website voor ondernemers.

b. Verbinding Dienstverleningsvisie Arnhem 2025-2030

Op dit moment wordt gewerkt aan de Arnhemse visie op de gehele dienstverlening van de gemeente. Hierbij gaat het om dienstverlenende onderdelen als burgerzaken, klantenservice, maar ook werk en inkomen én ondernemersdienstverlening. Deze visie moet antwoord geven op de vraag: Wat kan een inwoner, ondernemer of instellingen eigenlijk verwachten van de gemeente Arnhem?

De doorontwikkeling van ondernemersdienstverlening loopt hier op vooruit, maar sluit ook nauw aan bij de kernwaarden die in de Arnhemse visie voorgesteld worden. De noodzaak voor een goede ondernemersdienstverlening wordt door ondernemers nadrukkelijk onderschreven. In mei 2022 is een kerngroep gestart met de doorontwikkeling van de Ondernemersdienstverlening. De kernwaarden die door deze kerngroep in 2022 zijn bepaald voor ondernemersdienstverlening zijn verwerkt bij de kernwaarden die nu voorgesteld worden in de Arnhemse dienstverleningsvisie (betrouwbaar, eigentijds, eenvoudig, duidelijk, passend en betrokken).

Deze Arnhemse dienstverleningsvisie bevindt zich in een afrondende fase en zal daarna worden voorgelegd aan uw raad. In de uitvoering zal nadrukkelijk aandacht zijn voor de verbinding tussen beide trajecten en de stappen die binnen ondernemersdienstverlening reeds plaats hebben gevonden. De verwachting is dat beide trajecten elkaar gaan versterken op deze wijze en samen een integrale aanpak vormen voor de totale dienstverlening in Arnhem

5. Toelichting op afdoen motie 24M144 [Document Arnhem - motie 'Bezuinigen op regeldruk Arnhemse \(mkb-\)ondernemers' \(24M144\) van de fractie VVD - iBabs Publieksporaal](#)

Onderstaand is per actiepunt, zoals benoemd in de motie, geduid hoe invulling zal worden gegeven aan de uitwerking.

1. Open staan blijven voor voorstellen van ondernemers om overbodige regels te schrappen;
*Dit punt wordt al op diverse manieren geïmplementeerd.
Een voorbeeld hiervan is hoe er samen met ondernemers(verenigingen) de aanpak Energienoodfonds is beoordeeld en aansluitend is opgezet. Maar ook hoe samen met de stad een economische agenda wordt opgesteld en vervolgens jaarlijks een uitvoeringsagenda wordt vastgesteld*
2. Te streven naar eenvoudigere of minder arbeidsintensieve procedures, zoals bijvoorbeeld in het verleden de flitsvergunning (ODRA, 2017) of de werkwijze

volgens het Manifest Horecaondernemer van Morgen (tijdelijke horecavergunning, 2014). Dit kan door standaardisering van voorschriften en leidt als het goed is tot minder inspanning voor ondernemer en ambtelijke organisatie; *Het inzetten van een zgn. flitsvergunning is tijdelijk gepauzeerd geweest, met name om de nieuwe omgevingswet en de impact daarvan op kleinere bouwprojecten goed te kunnen beoordelen. De flitsvergunning wordt naar verwachting begin februari door de afdeling vergunning/handhaving opnieuw op de website geplaatst en wordt daarmee beschikbaar voor ondernemer. Ook door processen te digitaliseren, een proces wat momenteel veel inspanning op wordt geleverd, zal de efficiëntie van onze dienstverlening aanzienlijk verbeteren.*

Tevens wordt, in het kader van verbeteren van dienstverlening, in februari 2025 een zgn. Opgavetafel¹ ingezet om de interne afhandeling van vragen van ondernemers te kunnen versnellen

3. Te verkennen hoe kleine wijzigingen van bestaande vergunningen zonder nieuw vergunningtraject mogelijk gemaakt kunnen worden;
Contact met de ODRA en de afdeling Vergunning & Handhaving heeft duidelijk gemaakt dat hieraan een vervolg aan wordt gegeven. Een praktische uitwerking is ook de vernieuwde inzet van de zgn. flitsvergunning (zoals omschreven bij 5.2).
4. In het bijzonder aandacht te hebben voor regels en procedures die duurzame innovaties of milieuvriendelijke startups in de weg kunnen zitten;
De gemeente heeft hier aandacht voor zoals via onze subsidie aan Stichting Connectr en de actielijnen voor de (regionale) ambitie om een Europese 'hotspot' te worden voor decentrale duurzame energie-innovaties. Via Connectr kunnen ondernemers bijvoorbeeld gebruik maken van het Energy Demofield op IPKW en van vouchers om praktijkdemonstraties voor te bereiden. Daarmee kunnen ze sneller de brandveiligheid en vergunbaarheid van praktijktoepassingen onderzoeken, verbeteren en aantonen. Maar ook via team circulariteit /klimaat adaptatie leggen we als gemeente verbindingen tussen partijen om concrete oplossingen mogelijk te maken.
5. Voorstellen voor bovengenoemde aanpassingen van procedures voor te leggen aan ondernemers(organisaties), alvorens ze vast te stellen of aan de raad voor te stellen;
Voor het opstellen van een zgn. MKB-toets (zie ook 2b) is een plan van aanpak geschreven. Het doel van een MKB-toets is om vroegtijdig ondernemers te betrekken bij beleidsontwikkelingen die invloed hebben op ondernemers om daarmee onnodige regeldruk te voorkomen, 'beter gedragen' regels en beleid te verkrijgen die afgestemd zijn op de praktijk van ondernemers. Aan de hand van de informatie uit deze bijeenkomst (de MKB-toets) wordt aansluitend intern een advies

¹ Bij een Opgavetafel wordt er vanuit verschillende perspectieven, met collega's uit diverse afdelingen/clusters naar een vraagstuk gekeken. Bij dit overleg sluit altijd iemand aan die, indien nodig, kan zorgen dat de conclusies ook doorwerken in de organisatie.

uitgebracht over het wel/niet aanpassen c.q. uitvoeren van de betreffende beleidsvoornemens of regelgeving.

6. Deze denkwijze ook mee te nemen bij toekomstige nieuwe regels die ondernemers raken.

Boven beschreven (geplande) uitvoering van de diverse actiepunten zal moeten worden ingebed in de organisatie

Vervolg

Een combinatie van bereikbaarheid, aanwezigheid, zichtbaarheid en regelmatige afstemming vanuit de gemeente naar ondernemers en omgekeerd in combinatie met interne en externe samenwerking zal leiden tot een verbetering van de Ondernemersdienstverlening. Middels deze rapportage hebben we u geïnformeerd over de voortgang. Daarnaast blijven we ook in 2025 doorgaan met het zoeken naar manieren waarop we de dienstverlening verder kunnen versterken.