

| | |
|----------------------------------|---|
| Van | Het college van burgemeester en wethouders |
| Aan | De gemeenteraad |
| Datum B&W vergadering | 19 februari 2019 |
| Zaaknummer | 1259869 |
| Vertrouwelijkheid | Openbaar |
| Portefeuillehouder | Dhr. A.H.J.J. Luijten |
| Onderwerp | Vervolgreactie: Motie 1710 "Ruim baan voor ondernemers" |

1. Kennisnemen van

De vervolgreactie van het college op motie 1710 met als inhoud:

Het ondernemers- en vestigingsklimaat in de gemeente te bevorderen, o.a. door;

- a. Het Digitaal ondernemersdossier ("Mijn overheid voor ondernemers") op korte termijn te implementeren;
- b. Het Ondernemersloket uit te bouwen en nadrukkelijker onder de aandacht te brengen;
- c. Een vast aanspreekpunt ('accountmanagement') in te stellen voor ondernemers – voor zover dat geen onderdeel uitmaakt van het ondernemersloket-;
- d. Concrete maatregelen te treffen om de regeldruk voor ondernemers waar mogelijk verder te verminderen.

2. Inleiding

Om ons ondernemers- en vestigingsklimaat te bevorderen werken we aan de speerpunten in de Economische visie. Daarnaast hebben we in het kader van een strakke dienstverlening een ondernemersloket en een accountmanager ondernemers. In de motie "Ruim Baan voor Ondernemers" heeft de raad uitgesproken veel waarde te hechten aan een optimale facilitering van en communicatie met ondernemers in de gemeente Gooise Meren. Hier liggen kansen die de lokale economie versterken. Het college heeft toegezegd met een verdere beantwoording te komen als er meer duidelijkheid is. Dat is het geval en deze raadsmededeling informeert u daarover.

3. Kernboodschap

Wij werken voortvarend aan onze dienstverlening met speciale aandacht voor ondernemers. Zowel voor wat betreft het persoonlijk contact als in de online dienstverlening zijn grote stappen gezet. Onze reactie op de motie geven we hieronder per punt weer:

- a. Het Digitaal ondernemersdossier ("Mijn overheid voor ondernemers") op korte termijn te implementeren;

Het college streeft naar het meer digitaal werken om het voor inwoners en ondernemers zo makkelijk mogelijk te maken als ze wat nodig hebben van de gemeente. Met betrekking tot het ondernemersdossier; "Mijn Overheid voor Ondernemers" sluiten wij aan bij landelijke ontwikkelingen. Wij hebben u hierover al eerder geïnformeerd tijdens de vergadering van uw raad op 31 oktober 2018. Deze toepassing wordt op dit moment ontwikkeld door het ministerie van Economische Zaken, ministerie van Binnenlandse Zaken en de Kamer van Koophandel (KvK). De planning is dat in de zomer van 2019 wordt gestart met een eerste versie van Mijn Overheid voor Ondernemers (bron: digitale overheid). Wij maken gebruik van het digitaal ondernemersdossier, zodra dat mogelijk is.

Verder kunnen wij u melden dat:

- Er voor ondernemers een apart deel van de website is ingericht: www.gooisemeeren.nl/ondernemers
- De landelijke KvK-website ondernemersplein.nl informatie heeft over digitale producten voor ondernemers, met directe links naar onze website. Verder is daar informatie te vinden over bijeenkomsten, specifiek voor ondernemers, in onze gemeente en in de regio.
- Waar er vanuit het perspectief van informatieveiligheid en privacy mogelijkheden zijn en behoefte is, onze digitale producten voor ondernemers ontsloten worden via de website middels eHerkenning (DigiD voor ondernemers). Hierdoor hoeft je als ondernemer niet aan de balie te komen.
- We scoren met onze website met 65%, boven het landelijk gemiddelde op het onderdeel 'Digitale volwassenheid producten voor ondernemers' (waarstaatjegemeente.nl).

b. Het ondernemersloket uit te bouwen en nadrukkelijker onder de aandacht te brengen;

Het ondernemersloket is te vinden op www.gooisemeeren.nl/ondernemers. Hier staat de meest relevante informatie voor ondernemers. Dit wordt bijgehouden en gemonitord door enquêtes en door de ervaringsinformatie van de accountmanager ondernemers op basis van de vragen die hij krijgt.

We monitoren de afhandeling van ondernemersvragen die binnenkomen via het loket op doorlooptijd en inhoud. We zien dat de doorlooptijd van een eerste persoonlijke reactie in ongeveer 90% van de gevallen binnen 5 werkdagen is. Een eerste reactie kan zijn: "uw vraag is doorgezet naar..." of een beantwoording van een vraag. Voor wat betreft de doorlooptijd inhoudelijke beantwoording zitten we op dit moment ongeveer op 50% beantwoording binnen 5 werkdagen. Dit willen we verder verbeteren. Wij streven ernaar om op termijn ook de 20 á 30 % complexe vragen binnen 5 werkdagen te beantwoorden. Hier zijn vaak meer afdelingen bij betrokken. Inhoudelijk gaan de meeste vragen over vergunningen, bestemmingsplannen en het starten of vestigen van bedrijven. De categorie zorgondernemers met vragen en partijen die iets willen verkopen aan de gemeente zijn daarnaast grote groepen.

We brengen het ondernemersloket regelmatig onder de aandacht zoals rond de dag van de ondernemers op 16 november jongstleden in de lokale krant en nieuwsbrief. Dat neemt niet weg dat er ruimte is voor verbetering. Zo zal de nieuwe accountmanager, die op 1 februari, in vaste dienst is getreden zich persoonlijk voorstellen in de lokale kranten en bij het bedrijfsleven. De nieuwe accountmanager stelt zich tot taak de website en het ondernemersloket continue te verbeteren en uit te bouwen om zodoende nog meer zichtbaarder te zijn.

c. Een vast aanspreekpunt ('accountmanagement') in te stellen voor ondernemers – voor zover dat geen onderdeel uitmaakt van het ondernemersloket;

Zoals eerder aangegeven is de nieuwe accountmanager het aanspreekpunt voor alle ondernemers binnen de gemeente Gooise Meren. Zij is werkzaam in het accountmanagementteam. Hierin zitten naast de accountmanager medewerkers van het klant contact centrum. Ze legt daarbij verbindingen met de verschillende afdelingen. In het bijzonder de afdeling Vergunningen, toezicht en handhaving en het beleidsteam economie. De accountmanager heeft twee hoofdtaken richting ondernemers:

- Een reactieve rol gericht op het afhandelen van vragen die binnenkomen via de mail, het ondernemersloket en telefonisch. In het accountmanagementteam worden de vragen afgehandeld of doorverwezen. De complexere vragen pakt de accountmanager op of coördineert de afhandeling.
- Proactieve rol: de accountmanager zoekt ondernemers en ondernemersverenigingen in de gemeente actief op gericht op samenwerking en weet goed wat er bij ondernemers binnen bepaalde sectoren speelt. Eventueel koppelt de accountmanager bedrijven aan elkaar als ze mogelijk een meerwaarde hebben voor elkaar. De focus van de accountmanager ligt daarbij vooral op het MKB, bedrijventerreinen en de kernen die geen dorpsmanager hebben: Muiden en Naarden.

d. Concrete maatregelen te treffen om de regeldruk voor ondernemers waar mogelijk verder te verminderen;

Met het verminderen van regeldruk worden twee resultaten beoogd; minder lastendruk voor ondernemers en meer innovatiemogelijkheden met name in kwetsbare gebieden met bijvoorbeeld leegstand. Er is een onderzoek uitgevoerd door de Ondernemersvereniging Gooise Meren naar het instellen van regelluwe zones in het voorjaar van 2018. Dit onderzoek vindt u hier:

<https://www.ondernemersgooisemeeren.nl/2018/03/29/rapport-ovgm-regelluwe-zone/>.

Het onderzoek heeft niet geleid tot een vervolg, omdat daar blijkens de resultaten geen animo voor was bij ondernemers. Suggesties die in het rapport zijn gedaan zijn zoveel mogelijk overgenomen. Zo heeft ons college beleid vastgelegd waardoor het mogelijk is geworden om evenementenvergunningen voor een duur van 5 jaar te verlenen. Hiermee wordt voorkomen dat een organisator iedere jaar een vergunning moet aanvragen. In nieuwe verordeningen en beleidsnota's zoals de APV, het standplaatsenbeleid, het horecabeleid is regeldrukvermindering een belangrijk aandachtspunt. We kijken zorgvuldig welke regels we kunnen schrappen, zodanig dat de leefbaarheid gewaarborgd blijft.

4. **Consequenties**

In het kader van de dienstverleningsvisie en de economische visie blijven wij werken aan een duurzame versterking van de ondernemersbelangen in de gemeente.

5. **Communicatie**

De accountmanager ondernemers zal zich binnen afzienbare tijd nader bij de ondernemers voorstellen.

6. **Vervolg**

Hoewel er grote stappen zijn gezet om een strakke dienstverlening aan ondernemers te realiseren, blijven wij doorgaan met de verbetering van de dienstverlening aan ondernemers. De nieuwe accountmanager ondernemers zal samen met het bedrijfsleven een belangrijke rol spelen om deze verbeteringen verder uit te rollen en te borgen. Als er verdere ontwikkelingen zijn komen we daar bij u op terug. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee invulling hebben gegeven aan uw wensen vermeld in de onderhavige motie.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

D.J. van Huizen
Gemeentesecretaris

drs. H.M.W. ter Heegde
Burgemeester