

Plan Taskforce Ondernemersdienstverlening

Ondernemers en gemeente: met open deur!

Hoe bouwen we samen aan een MKB-vriendelijke gemeente? Dat is de centrale vraag in de Taskforce Ondernemersdienstverlening. De taskforce bestaat uit ondernemers én ambtenaren en presenteert haar acties om ondernemen met en in Raalte te verbeteren.

Het plan van aanpak bestaat uit drie actielijnen. Allereerst het versterken van het contact en het wederzijds begrip tussen ondernemer en ambtenaar, daarnaast gaat de gemeente meer denken vanuit mogelijkheden voor ondernemers en tot slot gaat de Taskforce werken aan het verbeteren van gemeentelijke processen door samen te leren.

De ambitie is om door te groeien naar een stabiele top 10 speler in het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Overijssel.

Achtergrond

De taskforce komt voort uit een bijeenkomst met ondernemers, bestuurders en ambtenaren. Deze bijeenkomst vormde de start van en gaf de urgentie om samen te werken aan een betere relatie en ondernemersklimaat. Tijdens de bijeenkomst zijn acht acties geformuleerd. Van onderlinge openheid en vraagstukken vanuit de bedoeling benaderen tot het verbeteren van processen binnen de gemeente. De taskforce heeft deze acht acties uitgewerkt in onderstaand overzicht.

Overzicht oplossingen

1. Gemeente denkt in mogelijkheden

De gemeente benadert vraagstukken vanuit de bedoeling

Acties	Wie	Wanneer
Benoemen ruimteteach bij gemeente: deze persoon heeft mandaat en competentie om te helpen wanneer een aanvraag of initiatief in eerste instantie niet lijkt te passen binnen de regels.	Henri	15-07-2017
Verbinding leggen tussen Taskforce en werkgroep Deregulering uit het Economisch werkatelier	Henri	Continu
In kaart brengen hoe in de gemeente de processen lopen van binnenkomende post/mail/telefonie bij het algemene nummer tot en met het moment van besluitvorming en hoe dit ondernemervriendelijker kan. Verbeterslag maken in werksessie met twee ondernemers	Heika	01-04-2017

2. Versterken contact en wederzijds begrip

Acties	Wie	Wanneer
Inrichten gemeentelijke experimenteergroep van medewerkers die regelmatig contact hebben met ondernemers. Doel: door de ogen van de ander kunnen kijken. De experimenteergroep komt iedere drie weken bij elkaar en neemt diverse acties zoals het werken op locatie, meelopen met collega's of het feedback vragen aan ondernemers na een traject.	Heika	01-03-2017 starten
Gesprekken faciliteren tussen ondernemers en ambtenaren. Doel: op basis van casussen meer begrip krijgen voor elkaar. Deelnemers: max. 10. Frequentie: eens per kwartaal, waarvan eerste halverwege april.	Marten en Sanne	15-04-2017
Versterken platformoverleggen tussen college en besturen ondernemersverenigingen, zodat ook daar het goede gesprek gevoerd	Paul	15-02-2017

wordt.		
Wanneer een ondernemer zich binnen de gemeente niet gehoord voelt en geen vertrouwen heeft kan deze persoon altijd (eventueel via een bestuurslid van zijn/haar ondernemersvereniging) op korte termijn in gesprek met de directie van de gemeente om tot een oplossing te komen. Neem contact op met Karin Cornelissen via 0572 347 400 of per mail via karin.cornelissen@raalte.nl .	Louis en Karin	Incidenteel
Medewerkers gemeente gaan meer op locatie naar initiatiefnemer/ondernemer	Henri	Continue
Bij de diverse ondernemersverenigingen de rol van Karen als contactambtenaar opnieuw onder de aandacht brengen	Paul/Karen	01-03-2017
Procesbeschrijving maken en implementeren om signalen van ondernemers te verwerken.	Karen	01-03-2017

3. Processen verbeteren door leren te organiseren

Actie	Wie	Wanneer
Bezoek aan gemeente Zwolle i.v.m. optimale processen	Karen	Per 01-02-2017
Bezoek aan Dalfsen i.v.m. ranglijst MKB onderzoek, manier van samenwerken en de pragmatische insteek.	Karen	Per 01-02-2017
Bezoek aan Olst-Wijhe i.v.m. snelle inschatting tijdsbestek	Karen	Per 01-02-2017
Kwartaalevaluaties uitvoeren naar tevredenheid ondernemers over dienstverlening gemeente	Heika	01-03-2017
Analyse MKB-rapport met als doel inzicht krijgen in wat er wel goed gaat en waar het beter kan. Daarnaast bepalen hoe we handelen bij successen.	Vanessa	01-04-2017

Vervolg

De komende periode worden alle bovenstaande acties ingezet. We houden je op de hoogte van het verloop van de acties en de resultaten hier van in een speciale nieuwsbrief. De eerste nieuwsbrief ontvang je voor de zomer via de voorzitters van iedere ondernemersvereniging.

Heb je ideeën, feedback of een andere vraag? Benader een van ons gerust!

Van links naar rechts:

Sanne van 't Erve (Communicatie).
 Heika van Es (Eenheidsmanager dienstverlening)
 Karen van Rhijn (Accountmanager ondernemers)
 Louis Claessens (HA)
 Henri Lantink (Teammanager Ruimte)
 Marten Jansen (OVB)
 Paul Maas (voorzitter KRW)
 Karin Cornelissen (Gemeentesecretaris)
 Vanessa Holtkuile (ZPR) (ontbreekt op foto)

