

Aan
de gemeenteraad

Gemeentebestuur
Spuiboulevard 300
3311 GR DORDRECHT

T 14078
F (078) 770 8080
www.dordrecht.nl

Datum 20 maart 2018
Ons kenmerk WKN/2038790
Begrotingsprogramma Economie, Sport & Cultuur
Bijlage(n) 1
Betreft RAADSINFORMATIE inzake M28a "sociaal-economische positie versterken door hogere tevredenheid ondernemers over vestigings- ondernemersklimaat"

Contactpersoon
G.J.M. Wegman
T (078) 770 4945
E gjm.wegman@dordrecht.nl

Samenvatting

Ondernemers zijn een belangrijke doelgroep voor gemeenten. Ze zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid, ondersteunen initiatieven en zorgen daarmee voor de leefbaarheid in een gemeente. Voor een gemeente is daarom kennis van de mening van de ondernemer van groot belang. Daarom willen wij graag weten wat ondernemers in Dordrecht vinden van het ondernemers- en vestigingsklimaat in brede zin, waaronder ook de dienstverlening door de gemeente. In gesprek met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en door middel van een enquête is onderzocht hoe ondernemers aan kijken tegen het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening. Wij informeren u over de uitkomsten, conclusies en aanbevelingen voor vervolgacties op basis van dit onderzoek.

Inleiding

Bij de kadernota behandeling is motie M28a van Gemeentebelangen 078 "sociaaleconomische positie versterken door hogere tevredenheid ondernemers over vestigings- ondernemersklimaat" aangenomen. In hoofdlijnen wordt in de motie het college gevraagd:

- in gesprek met het bedrijfsleven te inventariseren of, en zo ja welke, behoeften er leven ten aanzien van het verbeteren van het vestigings- en ondernemersklimaat;
- hierbij ook verbonden partijen te betrekken en een korte digitale enquête in te zetten ter inventarisatie van de behoeften;
- voor de enquête samenwerking te zoeken met een HBO/WO onderwijsinstelling;
- over de uitkomsten uiterlijk medio maart 2018 te rapporteren aan de gemeenteraad.

In eerste instantie is het van belang goed in beeld te hebben waar het bedrijfsleven behoefte aan heeft en in hoeverre we daar als gemeente nu in voorzien. In de motie is een aanzet gegeven tot de aanpak die gehanteerd is. In gesprekken met vertegenwoordiging van het bedrijfsleven en door middel van een enquête konden ondernemers hun input leveren.

Doelstelling

Inzicht verkrijgen inzake de tevredenheid van ondernemers over het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening van de gemeente en daarop aanbevelingen en acties formuleren en uitvoeren ter verbetering.

Stand van zaken/de feiten

Op basis van de suggestie tot aanpak in de motie hebben we onder andere gesprekken gevoerd met een brede vertegenwoordiging van het bedrijfsleven. Daarnaast is er voor gekozen om met de enquête aan te sluiten op het al bestaande ondernemerspanel WDO waarvoor het Onderzoekscentrum Drechtsteden de enquête opstelt. Dit heeft als voordeel dat er op basis van bestaande contacten vragen worden gesteld waardoor de kans op respons groter is. Bij de eerdere Peiling Ondernemersklimaat was al gebleken dat er zeer beperkte respons is op dergelijke enquêtes. Uiteraard is de enquête ook gedeeld met de overige ondernemers.

Vanuit de organisatie is er dagelijks contact met ondernemers en met regelmaat wordt gesproken over de dienstverlening of het vestigingsklimaat. Op sectoraal niveau is er al veel georganiseerd in het contact met ondernemers, zowel collectief als individueel. Signalen uit die gesprekken worden uiteraard ook meegenomen in verbetering van ons aanbod. Overigens is het zo, en dat komt ook naar voren in de gesprekken, dat het grootste deel van de ondernemers relatief weinig met de gemeente te maken heeft en zich vooral focust op het ondernemen.

Gesprekken vertegenwoordiging bedrijfsleven

In november heeft een ronde tafel gesprek plaatsgevonden met diverse vertegenwoordigers van het bedrijfsleven in Dordrecht. Er is aan de hand van de gekozen thema's gesproken over de ervaringen die ondernemers hebben met de lokale overheid. Een aantal vertegenwoordigers kon niet bij het gesprek aanwezig zijn, met hen is apart een gesprek gevoerd. Onderstaand de partijen waarmee een gesprek is geweest:

- Dordtse Ondernemersvereniging (DOV);
- Federatie van Wijkwinkelcentra;
- Centrale vereniging ambulante handel;
- Promotie Ondernemers Binnenstad Dordrecht;
- Werkgevers Drechtsteden (WD);
- ZZPer Drechtsteden;
- Contact Jonge Bedrijven Drechtsteden;
- Horeca Nederland, afdeling Drechtsteden;
- Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn ZHZ (*heeft aangegeven dat ze geen inhoudelijke bijdrage konden leveren aan dit onderzoek gezien de aard van de vereniging en het feit dat er geen zicht is op de ervaringen van hun leden met betrekking tot dit onderwerp*).

In de gesprekken is de aanleiding tot het onderzoek geschetst en een onderscheid gemaakt tussen het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening aan ondernemers. Onderwerpen die onder andere ter sprake gekomen kwamen zijn bereikbaarheid en parkeren, algemene voorziening, de match op de arbeidsmarkt, vergunningverlening en de dienstverlening van de gemeente.

Enquête WDO panel en overige ondernemers

Op basis van de gesprekken is in samenwerking met het Onderzoekscentrum Drechtsteden (OCD) een enquête opgesteld die uitgezet is bij het ondernemerspanel WDO waar het OCD mee werkt. Daarnaast is de link doorgestuurd naar de contactpersonen waarmee gesprekken zijn geweest en is er op social media aandacht gegeven aan de enquête.

Uit het totale onderzoek kan geconcludeerd worden dat het ondernemersklimaat in Dordrecht door de responderende ondernemers met een goede voldoende wordt gewaardeerd. Uiteraard is er op diverse onderdelen verbetering mogelijk, zoals de

Datum 20 maart 2018
Ons kenmerk SKN/2038790

(digitale) communicatie en voorlichting vanuit de gemeente, bereikbaarheid van vestigingslocaties per openbaar vervoer, en de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel. Men is positief over onder andere de ruimte die bestemmingsplannen bieden voor economische ontwikkeling, de bereidheid om mee te denken in het faciliteren van ondernemingen en het versimpelen van regelgeving. Ook de ontwikkeling van de binnenstad en de ontwikkeling van de Dordtse economie worden als positief ervaren. Er wordt hard gewerkt aan de ontwikkeling van Dordrecht en het binnenhalen en faciliteren van (nieuwe) bedrijven. Uiteraard ondersteunen de investeringen die de komende jaren gedaan worden in de infrastructuur daarbij.

Conclusies

In de gesprekken is gebleken dat het verenigd bedrijfsleven in het algemeen positief is over het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening van de gemeente. Uit de enquête kwam voor zowel het ondernemers- als het vestigingsklimaat een 6,8 (landelijk 6,8) als cijfer. De gemeentelijke dienstverlening kreeg een 6,7.

Op basis van de uitkomsten zijn een aantal acties geformuleerd welke zijn op te delen in directe acties die het ambtelijk apparaat op kan pakken en input voor beleid.

Uiteraard zijn er diverse specifieke onderwerpen die bijdragen aan een goed ondernemersklimaat niet meegenomen in de enquête, waarop Dordrecht wel goed scoort. Voorbeelden hiervan zijn de ruime mogelijkheden en medewerking aan ontheffingsprocedures voor horeca, een lage precario belasting en toeleiding naar (innovatie)financiering.

Op basis van de aanbevelingen die we uit de enquête voor het WDO gebied en de panelgesprekken bij de bedrijven/ ondernemers hebben opgehaald hebben we, of zullen we nog dit jaar een aantal acties aan verbinden:

1. We gaan in gesprek met de OZHZ om een uniforme manier van communiceren over termijnen en te volgen procedures af te stemmen. Per dossier komt er een vast contactpersoon (met vaste vervanging) waarvan de contactgegevens verstrekt worden bij de aanvraag van de ondernemer. De implementatie van deze maatregelen moet in Q2-2018 gereed zijn.
2. De informatievoorziening voor ondernemers op de website wordt geactualiseerd en zal beter worden afgestemd op de behoefte van ondernemers. Er wordt via onder andere het klantcontactcentrum, ICT en de gebieds- en accountmanagers geïnventariseerd wat de meest gestelde vragen zijn, en informatie waarop het meest gezocht is.
De antwoorden hierop worden in een duidelijk overzicht geplaatst op het gedeelte van de website van de gemeente Dordrecht voor ondernemers. Op de website wordt het duidelijker wie waar over gaat en met wie er op welke manier contact opgenomen kan worden. Tevens wordt meer op sociale media en in lokale bladen gericht op ondernemers gecommuniceerd met welke vragen ondernemers bij de gemeente terecht kunnen en bij wie. De aanpassing website is gereed in Q2-2018.
3. Onze handhavers worden geïnformeerd over de geconstateerde parkeerproblemen en problemen met pakketdiensten in de binnenstad. Er worden afspraken gemaakt over het efficiënter inzetten van handhaving gericht op parkeren in de binnenstad en pakketdiensten. Na een half jaar wordt de inzet en het effect geëvalueerd en op basis daarvan, indien nodig, aangepast.

Datum 20 maart 2018
Ons kenmerk SKN/2038790

4. De wijk-, gebieds- en accountmanagers maken vaste afspraken over communicatie van ondernemers, opvolgen van acties en het nakomen van afspraken. Er wordt een programma van eisen opgesteld voor een ondersteunend klantmanagementsysteem dat moet faciliteren in de uitwisseling en opvolging van dossiers.
5. De constatering, opmerkingen en aanbevelingen vanuit de ondernemers worden gedeeld met de beleidsafdelingen. Op basis hiervan kan beleid aangepast worden of worden aanscherpingen gedaan in de uitvoering daarvan. Dit is een continu proces en minder makkelijk meetbaar op concreet product.

Kosten en dekking

De kosten voor het uitvoeren van het onderzoek en de daaruit voortkomende acties ten aanzien van de verbetering van communicatie en processen worden gedekt uit de lopende begroting.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Communicatie en inclusief beleid

De vertegenwoordigers van het bedrijfsleven waarmee gesprekken zijn geweest zullen geïnformeerd worden over de resultaten, conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek.


Tijdspad, vervolg en evaluatie

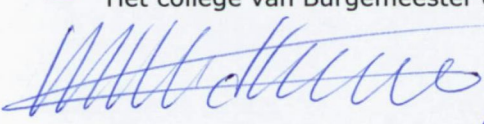
De benoemde acties worden de komende periode uitgevoerd. Begin 2019 zullen we u informeren over hoe de aanbevelingen uiteindelijk concreet zijn gemaakt en hebben opgeleverd ten behoeve van de verbetering dienstverlening richting ondernemers en investeerders. De nieuwe raads- en collegeperiode is een ook goed moment om de dienstverlening nog een keer goed onder de loep te nemen en te bekijken waar we nog meer verbeteringen aan kunnen brengen.

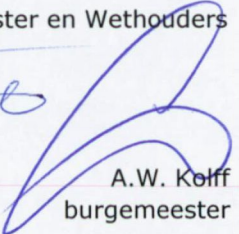
Bijlagen

1. Rapportage Onderzoek tevredenheid ondernemers over ondernemersklimaat, vestigingsklimaat en dienstverlening.
2. Rapportage Onderzoekscentrum Drechtsteden enquête.
3. Motie 28a.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

 Het college van Burgemeester en Wethouders


M.M. van der Kraan
secretaris


A.W. Kolff
burgemeester